

”On hyvä olla siellä missä asiakkaatkin ovat” – Yleiset  
kirjastot sosiaalisessa mediassa

Minna Joosela

Tampereen yliopisto  
Viestintätieteiden tiedekunta  
Informaatiotutkimus ja interak-  
tiivinen media  
Pro gradu -tutkielma  
Elokuu 2018

TAMPEREEN YLIOPISTO, Viestintätieteiden tiedekunta

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

JOOSELA, MINNA: ”On hyvä olla siellä missä asiakkaatkin ovat” – Yleiset kirjastot sosiaalisessa mediassa

Pro gradu -tutkielma, 55 s., 9 liites.

Elokuu 2018

Sosiaalisen median työkäyttö on viime vuosina arkipäiväistynyt kuntasektorilla. Yleiset kirjastot ovat nuorisotoimen ohella aktiivisimpia sosiaalisen median käyttäjiä.

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena oli selvittää suomalaisissa yleisissä kirjastoissa työskentelevien kirjastoammattilaisten suhtautumista sosiaalisen median käyttöön: millä tavoin he käyttävät sosiaalista mediaa työssään, miten sosiaalisen median käyttö on organisoitu kirjastoissa sekä millaisia haasteita ja hyötyjä sen käyttöön liittyy. Tutkimuksen tavoitteena oli luoda kokonaiskuva sosiaalisen median käytön tilasta yleisissä kirjastoissa.

Tutkimuksen aineisto kerättiin yleisten kirjastojen sosiaalisesta mediasta vastaaville henkilöille suunnatulla sähköisellä kyselylomakkeella keväällä 2014. Linkki kyselyyn lähetettiin kahdellekymmenelle yleiselle kirjastolle ympäri Suomen. Kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä 14 kirjastoammattilaista 13:sta kirjastosta. Aineisto analysoitiin jakaumia kuvailemalla. Tuloksia on vertailtu aiempaan aiheeseen liittyvään tutkimukseen.

Tutkimustulosten perusteella kirjastojen sosiaalisen median käyttö on vakiintunutta. Sosiaalisen median käyttö on osa kirjastoammattilaisten työnkuvaa. Käytetyimmät sosiaalisen median palvelut olivat Facebook, blogit, YouTube ja Twitter. Sosiaalista mediaa hyödynnettiin eniten tiedottamiseen, lukuvinkkien jakamiseen sekä viestintään asiakkaiden kanssa. Sisältöä kirjastojen sosiaalisen median kanaviin tuotettiin viikoittain. Sosiaalisen median kanavien ylläpito oli kirjastoissa yleensä muutaman henkilön tai tiettyjen tiimien vastuulla.

Sosiaalisen median käytön haasteita ovat palveluiden kaupallistuminen ja kirjastojen näkyvyyden heikkeneminen palveluissa, resurssien puute, vähäinen vuorovaikutus käyttäjien kanssa sekä sometyön yksinäisyys. Kirjastoammattilaiset kaipasivat muiden kollegoiden tukea ja osallistumista sosiaalisen median parissa työskentelyyn. Kirjastojen sosiaalisen median strategiatyö on vasta aluillaan. Tutkimushetkellä sosiaalisen median strategia oli laadittu vain kahdessa kirjastossa. Haasteista huolimatta sosiaalinen media on vakiinnuttanut paikkansa kirjastoissa. Kirjastoammattilaiset ovat motivoituneita työskentelemään sosiaalisen median parissa myös tulevaisuudessa.

Avainsanat: kirjastoala kirjastoammattilaiset sosiaalinen media yleiset kirjastot

# Sisällysluettelo

1	JOHDANTO .....	1
2	KATSAUS YLEISIIN KIRJASTOIHIN .....	3
2.1	Kansankirjastosta kohti automatisoituja kirjastopalveluita .....	3
2.2	Teknologian valtaamat kirjastot .....	4
2.2.1	Web 2.0 ja Kirjasto 2.0 .....	4
2.2.2	Sosiaalinen media .....	5
2.3	Kirjastoammattilaisten muuttunut työnkuva .....	6
3	SOSIAALINEN MEDIA YLEISISSÄ KIRJASTOISSA .....	10
3.1	Sosiaalisen median käyttö, käytön syyt ja tavoitteet .....	10
3.2	Sosiaalisen median käytön edellytykset .....	13
3.3	Sosiaalisen median käytön haasteet ja esteet .....	15
4	TUTKIMUSASETELMA .....	20
4.1	Tutkielman tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	20
4.2	Tutkimusmenetelmä .....	20
4.3	Kyselylomakkeen kuvaus ja tutkimuksen toteutus .....	22
5	TUTKIMUSTULOKSET .....	24
5.1	Vastaajien taustatiedot .....	24
5.2	Sosiaalisen median käyttö .....	24
5.3	Sosiaalinen media ja viestintä .....	28
5.4	Sosiaalisen median tuntemus ja osaaminen sekä koulutustarpeet .....	32
5.5	Sosiaalisen median käytön arviointi ja tulevaisuuden näkymät .....	34
6	POHDINTA .....	39
6.1	Sosiaalisen median käyttö kirjastoissa .....	39
6.2	Sosiaalinen media kirjastojen viestinnässä .....	41
6.3	Kirjastoammattilaisten sosiaalisen median taidot ja koulutustarpeet .....	44
6.4	Kirjastojen sosiaalisen median käyttö nyt ja tulevaisuudessa .....	46
7	YHTEENVETO TUTKIMUKSESTA .....	48
7.1	Tutkimusprosessin arviointi .....	48
7.2	Jatkotutkimusaiheet .....	49
7.3	Loppupäätelmät .....	50
	LÄHTEET .....	52

Liite 1 Sosiaalinen media ja kirjastot-kysely

# 1 JOHDANTO

”Kirjastot ovat kautta aikain olleet yhteiskunnan heijastin, peili sille, mitä ympärillä tapahtuu. Siksi ne eivät voi ummistaa silmiään muutokselta, jota maailmassa tapahtuu ajatellen, ettei tämä meitä koske tai ei tämä kirjastoille kuulu.” (Lindberg 2015, 30.)

Yleisessä keskustelussa on tasaisin väliajoin esiintynyt huolta niin kirjan kuolemasta kuin kirjastojen tarpeellisuudesta ylipäättään. Tilana kirjasto on vuosien saatossa muuttunut enemmän paikaksi, jonne kokoonnutaan viettämään aikaan, selailemaan lehtiä tai surffailemaan netissä. Perinteinen kirjojen lainaus on silti edelleen pitänyt pintansa, vaikka kirjaston rooli yhteiskunnallisena tiedon säilyttäjänä ja välittäjänä on muuttunut. Yleisellä kirjastolla, kansalaisten olohuoneella, on edelleen vahva asema suomalaisten arjessa huolimatta useista media- ja ajankäyttömuutoksista.

Tieto- ja viestintäteknologian nopea kehittyminen on tuonut muutoksia kirjastopalveluihin. Tietotekniikan käyttö työtehtävissä on lisääntynyt. Yhä suurempi osa kirjastojen palveluista on siirtynyt fyysisten tilojen ulkopuolelle verkkoon. 2000-luvun alun web 2.0-ilmiö ja sitä seurannut kirjastoammattilaisten lanseeraama kirjasto 2.0 -ajattelu herätti kirjastot pohtimaan uusia palvelukonsepteja, jotta ne pystyisivät entistä paremmin vastaamaan asiakkaidensa muuttuviin palveluntarpeisiin.

Web 2.0 -ilmiötä seurannut sosiaalisen median aikakausi on johtanut palvelukulttuurin muutokseen myös kirjastoissa. Sosiaaliseen mediaan liittyvä yhteisöllisyys sekä osallistumisen kulttuuri ovat muuttaneet ihmisten tapaa toimia. Sisällön tuottaminen ja keskusteluun osallistuminen sekä tiedon jakaminen on mahdollista kaikille muodollisesta asemasta tai paikasta riippumatta. Sosiaalisen median nopea leviäminen on edellyttänyt myös kirjastoja tarttumaan sen käyttöön. Toisaalta se on tarjonnut kirjastoille mahdollisuuden uudenlaiseen vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa.

Sosiaalisen median käyttö on nostettu esiin myös yleisiä kirjastoja koskevissa strategioissa ja ohjeistuksissa. Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (2010, 42) sosiaalisen median käyttö nähdään osana laadukkaita kirjastopalveluita kirjastojen markkinoinnin ja tiedottamisen välineenä. Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020 -strategiassa (2016, 14) painotetaan kirjastojen aktiivista osallistumista verkossa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kirjastot ovat läsnä sosiaalisessa mediassa ja palvelevat asiakkaitaan myös sitä kautta.

Lisääntynyt verkkotyö, sähköiset palvelut sekä sosiaalinen media ovat muuttaneet myös kirjastoammattilaisten työnkuvaa. Lindberg (2015, 30) toteaa kirjastoammattilaisten elävän jonkinlaisessa välitulassa. Vanhasta on vaikea päästää irti ja uusi tuntuu pelottavalta, ehkä raskaaltakin. Kaikki perinteiset työtehtävät eivät toki ole kadonneet, mutta poisoppiminen ja uusien taitojen opettelu ovat vaatineet kirjastoammattilaisilta sopeutumista. Tämä ajatus on toiminut tämän tutkielman lähtökohtana. Halusin selvittää, miten sosiaalisen median käyttö on otettu vastaan yleisissä kirjastoissa. Mitä ajatuksia ja tunteita sen käyttö on herättänyt kirjastoammattilaisissa? Tutkielman ollessa vielä idean asteella, sosiaalinen media ilmiönä oli juuri noussut suureen suosioon. Some oli kaikkialla. Sen käyttö laajeni nopeasti yksityishenkilöiden keskuudesta organisaatioihin. Sosiaalisen median käyttö on alun hypen jälkeen arkipäiväistynyt ja siitä on tullut luonnollinen osa niin työtä kuin vapaa-aikaa. Tutkimuskohteena se on silti ajankohtainen ja mielenkiintoinen.

Tämän tutkielman tutkimustehtävänä oli kartoittaa suomalaisissa yleisissä kirjastoissa työskentelevien kirjastoammattilaisten suhtautumista sosiaalisen median työkäyttöön. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millä tavoin kirjastoammattilaiset käyttävät sosiaalista mediaa työssään, miten sosiaalisen median käyttö on organisoitu kirjastoissa, millaisia haasteita ja hyötyjä sen käyttöön liittyy sekä millaisena kirjastoammattilaiset näkevät sosiaalisen median käytön tulevaisuuden kirjastoissa.

Tutkielman teoriaosuudessa tarkastelun aiheina ovat yleisten kirjastojen kehitys sekä sosiaalisen median käyttö ja siihen liittyvät hyödyt ja haasteet. Tutkielma etenee niin että luvussa kaksi luodaan katsaus yleisiin kirjastoihin, niiden historiaan ja toimintatapoihin sekä tarkastellaan yleisten kirjastojen tietoteknistä kehitystä kirjastoautomaatiosta sosiaaliseen mediaan. Tavoitteena on luoda kokonaiskuva siitä, miten yleiset kirjastot ovat syntyneet, kehittyneet ja muotoutuneet nykyiseen tilaansa. Luvussa kolme tarkastellaan sosiaalisen median käyttöä sekä kirjastojen suhdetta sosiaaliseen mediaan aiemman tutkimuksen näkökulmasta. Luvussa neljä kuvataan tutkimusprosessia esittelemällä tutkimusmenetelmä-, kysymykset sekä tutkimuksen toteutus. Tutkimustulokset esitellään luvussa viisi. Luvussa kuusi pohditaan tutkimuksen tuloksia yhdistelemällä ja vertaamalla niitä aiempaan tutkimukseen. Luvussa seitsemän arvioidaan tutkimusprosessia, pohditaan jatkotutkimusaiheita sekä muodostetaan yhteenveto tutkimuksesta.

## **2 KATSAUS YLEISIIN KIRJASTOIHIN**

Tässä luvussa perehdytään yleisten kirjastojen historiaan sekä toimintatapoihin. Luvussa 2.1 luodaan katsaus yleisten kirjastojen syntyyn ja kehitykseen. Luvuissa 2.2 kartoitetaan kirjastoautomaation kehitystä sekä teknologian kehittymisen vaikutuksia kirjastopalveluihin. Lisäksi luodaan katsaus web 2.0 -ilmiöön sekä kirjasto 2.0 -käsitteeseen sekä kartoitetaan sosiaalisen median käsitettä. Kirjastoammattilaisten muuttunutta työkuvausta tarkastellaan luvussa 2.3.

### **2.1 Kansankirjastosta kohti automatisoituja kirjastopalveluita**

Yleisen kirjastomme aatteelliset juuret ulottuvat pitkälle historiaan 1700-luvun lopun lukuseurojen kirjastoihin. Ensimmäinen yleinen lainakirjasto, Vaasan lukuseuran kirjasto, perustettiin vuonna 1794 Vaasaan. Kirjastoverkon varsinainen alku sijoittuu 1800-luvun loppuun, jolloin Suomessa syntyi pitäjän- ja kansakirjastoja eri puolille maata. Kirjastojen perustaminen oli tuolloin paljolti sidoksissa kansanopetukseen ja kirjastot nähtiinkin osana opetusta. Kirjastoverkon syntyyn vaikutti suuresti amerikkalainen kirjastoideologia Public Library Movement, jossa kirjastopalvelujen tarjoaminen myös köyhemmälle väestölle katsottiin tärkeäksi. (Vatanen 2002, 39-47.)

Kirjastot ovat tunnettuja sivistyksellisestä ja sosiaalisesta tehtävästään. Ne ovat läpi historiansa pyrkinneet kannustamaan ihmisiä oppimiseen sekä vapaaseen tiedon etsimiseen. Ennen kuntien mukaantuloa kirjastot kehittyivät itsenäisesti moderneiksi yksiköiksi omissa tiloissaan ammattitaitoisen henkilökunnan ohjauksessa. Kirjastojen tehtäviin on aina kuulunut monipuolisten ja laadukkaiden kirjastopalveluiden kehittäminen ja tarjonta. Kirjastolaeilla on taas pyritty turvaamaan näitä palveluita mm. säätämällä kirjastopalveluiden maksuttomuudesta sekä nostamalla kirjastojen valtionapua. (Anttiroiko & Savolainen 2010, 378, 380; Tuominen & Saarti 2012, 119; Kekki, 2012.)

Tieto- ja viestintätekniikan nopea kehitys 1900-luvun lopulla toi mukanaan suuria muutoksia yleisten kirjastojen toimintaan. Informaatioteknologia toi sekä helpotusta että loi uusia mahdollisuuksia kirjastojen ydintehtäviin eli dokumentoidun tiedon tallentamiseen ja välittämiseen. Tekniikalla oli suuri merkitys myös kirjastoverkon syntymisessä. Viestintätekniikan tarjoamat välineet mahdollistivat kirjastojen toiminnan verkossa ja verkostona. (Saarti 2008, 1.)

Kirjastoautotoiminnan yleistyminen, yhteinen luokitusjärjestelmä sekä atk-pohjaisten lainausjärjestelmien kehittäminen olivat osa kirjastopalveluiden laajenemista 1950-1970 - luvuilla. Seuraavan vuosikymmenen lamakausi ja tiukentunut taloudellinen tilanne eivät lannistaneet kirjastoja vaan huomio kohdistui automatisoituihin kirjastopalveluihin. Kirjastoautomaatiota eli tietotekniikkaa hyödynnettiin aineistonhankinnassa, luetteloinnissa, lainausten valvonnassa sekä tiedonhaussa. Kirjastot panostivat 1980-luvulla ensisijaisesti sisäisiin tietojärjestelmiin. Kirjastojärjestelmien käytön yleistyessä ja yhteistyöverkostojen laajentuessa ympäri maata, keskusteluissa nousi yhä useammin esille ajatus kansallisesta kirjastoverkosta. 1990-luvun alussa käyttöönotetut kansalliset verkkopalvelut ohjasivat yleisiä kirjastoja siirtymään yhä enemmän kohti avointa tietoverkkoa eli Internetiä. Virtuaalikirjastot yleistyivät ja kirjastot kehittivät ensimmäisiä interaktiivisia verkkopalveluita. Webin kehittyminen ja sitä seurannut kirjasto 2.0 -ilmiö toivat uusia painotuksia kirjastojen palveluntarjontaan. Kirjastojen käyttö ei enää perustunut vain fyysisiin käynteihin vaan kirjastopalvelut laajenivat myös kirjastojen seinien ulkopuolelle. (Anttiroiko & Savolainen 2010, 378-380; Saarti 2008; Tuominen & Saarti 2012, 132.)

## **2.2 Teknologian valtaamat kirjastot**

### **2.2.1 Web 2.0 ja Kirjasto 2.0**

Tim O'Reilly tiivisti uudet verkkoyhteisön muodot, sosiaalisen verkostoitumisen ja käyttäjälähtöisen sisällöntuotannon, *web 2.0* -käsitteeksi (O'Reilly 2005). Holmberg, Huvila, Kronqvist-Berg ja Widen-Wulff (2009b) määrittelevät web 2.0:n konseptiksi, joka nivoo yhteen www-teknologioita, sovelluksia ja palveluja, joiden avulla ihmisten on yhä helpompaa olla vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Käytännössä web 2.0 koostui mm. blogeista, podcasteista, wikeistä, RSS-syötteistä, pikaviestipalveluista, sosiaalisista verkostoista sekä sosiaalisista kirjanmerkeistä, jotka tarjosivat ihmisille väylän uudelleenlaiseen kommunikointiin teknologian avulla. Kaplanin ja Haenleinin (2010, 3) mukaan kyse oli laajemmasta kokonaisuudesta. Sisältöä ja sovelluksia eivät enää tuottaneet vain yksilöt vaan kaikilla käyttäjillä oli mahdollisuus muokata sisältöä yhteistyössä muiden käyttäjien kanssa.

Web 2.0:n kehitys herätti kirjastot pohtimaan omaa rooliaan teknologian murroksessa. Sen seurauksena syntyi käsite *kirjasto 2.0.*, jonka määrittely ja tarkoitus herättivät aikoi-

naan runsaasti keskustelua. Casey ja Savastinukin (2006) mukaan kirjasto 2.0:n tarkoituksena oli tavoittaa nykyisiä ja uusia asiakkaita jatkuvalla muutoksella sekä käyttäjälähtöisyyden lisäämisellä. Holmberg ym. (2009a, 15-17) näkevät kirjasto 2.0:n ilmiönä, joka oli syntynyt web 2.0:n myötä. Heidän määritelmän mukaan kyse oli sekoituksesta ideoita, ideologioita, teknologiaa, asenteita sekä palveluita, jotka toimivat innoittajana uusille palvelumuodoille. Kirjasto 2.0 kuvasi siis kirjaston ja sen käyttäjien välistä vuorovaikutusta, jonka mahdollistivat verkkopohjaiset työkalut.

Crawford (2011) on artikkelissaan koonnut yhteen kirjastoammattilaisten blogikirjoituksia, joissa ilmiötä on sekä kiitelty että kritisoitu. Crawford toteaa, ettei kirjasto 2.0 -ilmiö ole koskaan ollut täysin määriteltävissä. Siihen liittyi aikoinaan paljon kiistoja, väärinkäsityksiä ja vaatimuksia koskien sekä kirjastoja että kirjastoammattilaisia. Crawfordin mukaan kirjasto 2.0 -ajattelu oli osaltaan pelkkää hypeä. Toisaalta kyse on ollut ajatusmallien muutoksesta. Se on rohkaissut kirjastoja kokeilemaan uusia työkaluja ja sovelluksia ilman suurempia sijoituksia ja suunnitelmia alhaisilla kustannuksilla. Näin kirjastot ovat voineet perustaa esimerkiksi blogin tai luoda Facebook-sivun ja katsoa, miten ne toimivat käytännössä.

### **2.2.2 Sosiaalinen media**

Kirjasto 2.0 -käsitteestä on vuosien saatossa luovuttu ja nykyisin puhutaan kirjastojen *sosiaalisen median* käytöstä. Kirjastojen sosiaalisen median käyttöä koskevissa aiemmissa tutkimuksissa kirjasto 2.0 -palvelut ovat kuitenkin vahvasti esillä.

Sosiaalista mediaa voidaan pitää web 2.0 -ilmiön jatkumona. Suomisen (2013a, 135) mukaan nämä molemmat käsitteet ovat pitkälti päällekkäisiä mutta kyse on eri painotuksista. Web 2.0 -ilmiön keskittyessä palvelujen lisäksi teknisiin ratkaisuihin, sosiaalinen media puolestaan painottaa käyttäjien keskinäistä vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä sekä sisältötuotantoa. Sosiaalinen media -termin määrittely ei ole yksiselitteistä eikä sen määrittelystä ole päästy yksimielisyyteen. Auramo ja Parjanen (2012, 249) toteavat ilmiön arkipäiväistymisen vaikuttaneen myös käsitteen määrittelemiseen.

Lietsalan ja Sirkkusen (2008, 17-19) määritelmä sijoittuu sosiaalisen median alkuaikoihin. He määrittelevät sosiaalisen median sateenvarjokäsitteeksi, jonka sisältä löytyy hyvin erilaisia nettisisältöön ja tässä mukana oleviin ihmisiin liittyviä kulttuurisidonnaisia käytäntöjä. Tästä esimerkkeinä toimivat erilaiset blogit ja wikit, joihin käyttäjät voivat



itse tuottaa sisältöä. Heidän mukaansa sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan aktiivista sisältöjen tuottamista ja käyttämistä eri verkkosisältöjä hyväksi käyttäen. Taustalla oleva teknologia sen sijaan ei ole sosiaalista mediaa.

Ahlqvistin, Bäckin, Halosen ja Heinosen (2008, 13) näkemykset ajoittuvat myös sosiaalisen median alkutaipaleelle. Heidän mukaansa sosiaalinen media rakentuu sisällöstä, yhteisöstä sekä dynaamisista web-teknologioista. Sisällöillä viitataan käyttäjän tuottamiin sisältöihin kuten kuviin tai videoihin, joita käyttäjä julkaisee Internetissä. Käyttäjä voi julkaista tuottamiaan sisältöjä yhteisöissä, joissa on mukana samoista asioista kiinnostuneita henkilöitä. Kommunikointi toisten käyttäjien kanssa on helppoa ja keskustelua voidaan käydä monin eri tavoin. Web-teknologiat mahdollistavat sisältöjen luomisen ja jakamisen entistä helpommin ja vaivattomammin. Käyttäjä voi hetkessä jakaa sisältöä suuralle määrälle ihmisiä ja saada jaetusta sisällöstä palautetta. Sosiaalisessa mediassa on siis kyse käyttäjien välisestä vuorovaikutuksesta, jonka teknologia tekee mahdolliseksi.

Suominen (2013b, 13,17) korostaa sosiaalisen median jatkuvaa muuttumista. Hänen mukaan sosiaalisen median käsite on sekä hyödyllinen että problemaattinen. Toisaalta se nostaa esille vuorovaikutuksellisuuden ja yhteisöllisyyden. Toisaalta taas erottelee korostetusti uuden ja vanhan. Sosiaalinen media edustaa tietyn aikakauden digitaalista verkkoviestintää sekä viestinnän monikanavaisuutta. Käytännössä sosiaalinen media kiinnittyy muutamiin maailmanlaajuisesti suosittuihin palveluihin, jotka pohjautuvat sisältöjen jakamiseen sekä verkostojen että yhteisöjen luomiseen ja ylläpitoon.

## **2.3 Kirjastoammattilaisten muuttunut työnkuva**

Edellä on luotu katsaus yleisten kirjastojen historiaan ja nykypäivään. Monipuolisten ja kattavien kirjastopalvelujen mahdollistajana on toiminut ja toimii edelleen joukko kirjastoammattilaisia, joiden työnkuvaan on vuosikymmenien saatossa tullut uusia painotuksia. Kirjastoammattilaisten roolia kirjastojen perustamisessa ja kehittämisessä on aina pidetty Suomessa tärkeänä (Kekki, 2012).

Kirjastoammattilaiset on perinteisesti totuttu näkemään kirjallisuuden asiantuntijoina. Henkilökunnan pätevyyden mittarina on pidetty monipuolista tietoa kirjoista, niiden sisällöistä sekä kirjailijoista. Profession kehittyessä mukaan on tullut kirjastojen perustamiseen, organisoimiseen ja kehittämiseen liittyviä tehtäviä. 1900-luvulla kirjastoammattilaisten ammatti-identiteetti oli tiukasti sidottu siihen kirjastoon, jossa he työskentelivät.

Kokoelmien hoito oli avainasemassa. Tieto- ja viestintätekniikan kehitys on tuonut mukanaan muutoksia kirjastojen henkilökunnan työnkuvaan sekä ammatti-identiteettiin. Perinteisen kirjastonhoidon rinnalle on syntynyt uusia tehtäviä ja painotuksia kirjastonhoidon ulottuessa kirjastojen fyysisten rajojen ulkopuolelle. (Holmberg ym. 2009a, 98-99.)

Kirjastoissa hoidetaan edelleen vuosikymmenien saatossa tutuksi tulleita, perinteisiä työtehtäviä kuten aineiston lainausta, palautusta ja luettelointia. Tutuista ja turvallisista tehtävistä luopuminen sekä uusien työtehtävien omaksuminen ei ole ollut ongelmatonta. Lindberg (2015, 39-40) toteaa työn muutoksen ja poisoppimisen olevan haasteellisia tehtäviä kirjastoille. Vanhoista työtavoista pidetään tiukasti kiinni. Henkilökunnalla ei ole koulutusta uusiin tehtäviin tai työyhteisön sisältä ei löydy tekijöitä uudelle työlle. Tällaisia uusia työtehtäviä ovat esimerkiksi kirjastojen viestintä ja markkinointi sosiaalisessa mediassa.

Sinikara on väitöstutkimuksessaan perehtynyt yliopistokirjastoihin sekä yliopistokirjastojen kirjastonhoitajien kokemuksiin tietoyhteiskunnallisiin muutoksiin 1970-2005 välisenä aikana. Vaikka Sinikaran tutkimus koskeekin tieteellistä kirjastomaailmaa, tarjoaa se yhtymäkohtia myös yleisiin kirjastoihin. Sinikaran (2007, 189-192) tutkimuksen mukaan tieto- ja viestintätekniikan yleistyminen on vaikuttanut myös kirjastojen sisäisiin hierarkioihin. Tietotekniikka on muuttanut kirjastojen työtehtäviä niin, että kokeneet pitkän ajan kirjastoammattilaiset ovat joutuneet uusien haasteiden eteen. Nuoremmilla, vastavalmistuneilla kirjastonhoitajilla on paremmat valmiudet tietotekniikan saralla sekä enemmän kiinnostusta uusien välineiden käyttöön. Tämä ilmiö on vaikuttanut monen kirjastoammattilaisen minäkuvaan. Osaamispuutteiden takia moni on joutunut etsimään paikkaansa työyhteisössä uudelleen. Sinikaran tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset kokivat, että he eivät olleet saaneet tarpeeksi koulutusta uusien välineiden käyttöön. Sinikara korostaa, kuinka ihanne hyvästä kirjastonhoitajasta on muuttunut. Tulevaisuuden kirjastoammattilaiselta vaaditaan jatkuvaa oman osaamisen päivittämistä sekä tietoteknisten laitteiden ja ohjelmistojen luontevaa hallintaa sekä käyttöä.

Holmberg ym. (2009a, 99) ovat nostaneet esille joukon kirjastoammattilaisia koskevia vaatimuksia. Nämä havainnot tukevat Sinikaran tutkimustuloksia. Heidän mukaansa kirjastoammattilaisilta vaaditaan yhä monipuolisempaa osaamista perinteisiä taitoja unohtamatta. Kirjastoammattilaisten tulisi kuunnella ja ymmärtää asiakkaiden yksilökohtaisia tarpeita. Tavoitteena on tasa-arvoinen henkilökunnan ja asiakkaiden välinen suhde. Hen-

kilökunnan haasteena on oppia sekä ymmärtämään että hyödyntämään teknologista ympäristöä. Erityisesti sosiaaliset verkkoteknologiat saatetaan kirjastoissa nähdä joko haasteena tai uhkana. Muutosvastarinta saattaa johtaa siihen, että uusia välineitä ei käytetä ja niihin suhtaudutaan negatiivisesti.

Sairanen on tutkinut Euroopan sosiaalirahaston ohjelmaan kuuluvan valtakunnallisen Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeen osana kirjastoammattilaisten näkemyksiä mediakasvatuksesta kirjastoissa. Vuonna 2010 toteutetussa tutkimuksessa haastateltiin 20 Tampereen kaupunginkirjaston työntekijää. Vaikka Sairasen tutkimus keskittyy mediakasvatukseen, käsittelee se myös kirjastotyön muutosta. Sairasen tutkimuksesta on havaittavissa samoja teemoja kuin Sinikaran tutkimuksessa. Sairasen tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset kertovat kirjastotyön merkittävistä muutoksista viimeisten vuosikymmenten aikana. Suurin muutos on ollut tietotekniikan kehittyminen kirjastojärjestelmien, verkkokirjastojen ja automaattien. Sinikaran tutkimukseen ja Lindbergin näkemykseen verrattuna, Sairasen haastattelemat kirjastoammattilaiset eivät kokeneet tietotekniikkaa ahdistavana tai pelottavana asiana. Haastateltavat totesivat tietotekniikan käytön helpottaneen työtehtäviä kuten tiedonhakua ja vapauttaneen enemmän aikaa sisältö- ja kehittämistehtäviin sekä asiakaspalveluun. Toisaalta tietotekniikan halluunotto vaatii paljon aikaa ja opiskelua. Epäkunnossa olevat ohjelmat tuovat lisätyötä ja uusien järjestelmien käyttöönotto lisää työn vaatimuksia. Tietotekniikan ja automaation kehitys aiheutti myös huolta oman työn tarpeellisuudesta tulevaisuudessa. Kirjastojen sosiaalisen median käyttöön kirjastoammattilaiset suhtautuivat hieman kriittisesti todeten kirjastojen kiirehtivän palveluiden käyttöön miettimättä sen tarkemmin, millaisia sisältöjä käyttäjille tulisi tarjota. (Sairanen 2010, 12-14.)

Kirjastojen verkkotyö ja työn sisällön monipuolistuminen on huomioitu myös alaa koskevissa strategioissa. Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa 2011-2016 (2011, 16-17) nostetaan esille kirjastojen verkostoituminen. Yhtenä tavoitteena on yhdistää kirjastojen verkkopalvelut yhteisöllisiin verkkopalveluihin. Lisäksi strategiassa painotetaan verkkotyön omaksumista tasavertaiseksi työmuodoksi fyysisen kirjastotyön rinnalle sekä henkilökunnan osaamistason arviointia.

Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020 -strategiassa (2016, 16-17) korostetaan kirjastoammattilaisten moniammatillisuutta. Tavoitteena on reagoida kirjastojen muuttuvaan toimintaympäristöön muuttamalla tehtäväkuvia, hyödyntämällä muiden alojen asiantunti-

joiden osaamista, keskittämällä palveluita ja näin vapauttamaan resursseja muuhun käyttöön sekä panostamalla täydennyskoulutukseen ja työssä oppimiseen. Strategiassa kannustetaan kirjastoja ennakkoluulottomuuteen sekä hyödyntämään teknologiaa asiakaspalvelussa. Tavoitteena on, että kirjastojen ja asiakkaiden käyttämä teknologia kohtaisivat.

### **3 SOSIAALINEN MEDIA YLEISISSÄ KIRJASTOISSA**

Kirjastoammattilaisten suhtaututumista sosiaalisen median käyttöön on tutkittu toistaiseksi melko vähän. Aiemmat tutkimukset ovat keskittyneet paljolti kirjasto 2.0 -ilmiön ympärille. Tutkimuksissa on tarkasteltu yleisesti verkkopalveluiden käyttöönottoa kirjastoissa sekä pyritty luomaan erilaisia ohjeistuksia koskien optimaalista kirjasto 2.0 -palveluiden sekä sosiaalisen median käyttöä sekä listaamaan kirjastoammattilaisilta vaadittavia taitoja uudenaikaisessa toimintaympäristössä työskentelemiseen.

Tässä luvussa tarkastellaan kirjastoammattilaisten näkemyksiä sosiaalisen median käytöstä. Luvussa 3.1 kartoitetaan yleisten kirjastojen sosiaalisen median käyttötapoja ja käytön syitä sekä käyttöön liittyviä tavoitteita. Luvussa 3.2 nostetaan esille sosiaalisen median käytön tarjoamia hyötyjä kirjastoille. Luvussa 3.3 luodaan katsaus sosiaalisen median käytön haasteisiin kirjastoissa.

#### **3.1 Sosiaalisen median käyttö, käytön syyt ja tavoitteet**

Kuntaliiton Kuntaviestinnän oppaassa (2016, 46) todetaan sosiaalisen median työkäytön arkipäiväistyneen kuntasektorilla. Yhä useampi työntekijä hyödyntää sosiaalisen median välineitä työssään. Kuntaliiton kuntien verkkoviestinnän ja sosiaalisen median käyttö – tutkimuksen (2015) mukaan kirjastot ovat nuorisotoimen ohella aktiivisimpia sosiaalisen median käyttäjiä kuntasektorilla.

Maria Kronqvist-Berg on tutkinut sosiaalisen median käyttöä suomalaisissa yleisissä kirjastoissa sekä kirjastoammattilaisten että käyttäjien näkökulmasta vuonna 2014 ilmestyneessä väitöstutkimuksessaan. Tutkimuksen aineisto kerättiin kolmea eri menetelmää käyttäen: kirjastoammattilaisille suunnatulla sähköisellä kyselyllä, kirjaston käyttäjille jaetuilla kyselylomakkeilla Turun kaupunginkirjastossa ja Turun kirjamessuilla sekä Turun kaupunginkirjaston Internet-sivuilla julkaistulla sähköisellä kyselylomakkeella sekä yleisten kirjastojen Facebook-sivujen sisältöä analysoimalla. Tutkimukseen osallistui 98 kirjastoammattilaista ympäri Suomen sekä 741 kirjaston käyttäjää. (Kronqvist-Berg 2014, 79-81, 89.) Tässä yhteydessä tarkastellaan kirjastoammattilaisten sosiaalisen median käyttöä koskevia tuloksia.

Kronqvist-Bergin tutkimuksen mukaan kirjasto 2.0 -ilmiö rantautui maamme yleisiin kirjastoihin vuoden 2007-2008 aikana. Kirjastoammattilaisille ilmiö tuli tutuksi luentojen ja kollegoiden kanssa käytyjen keskustelujen välityksellä. Tuolloin sosiaalisen median työkaluja otettiin kirjastoissa ensimmäistä kertaa käyttöön staattisten www-sivujen rinnalle. Tutkimuksesta selviää, että sosiaalista mediaa käytetään yleisissä kirjastoissa runsaasti. Suurin osa vastaajista (82,3 %) kertoi kirjastonsa hyödyntävän tai olevansa aikeissa hyödyntää sosiaalisen median palveluita. Sosiaalisen median palveluista kirjastot käyttivät eniten Facebookia, blogeja, chat-palveluita ja wikipalveluita. Kronqvist-Bergin tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset näkivät sosiaalisen median palvelut ensisijaisesti kirjaston kehittämisen ja markkinoinnin välineenä. Kirjaston pysyminen mukana ajassa ja ajankohtaisena koettiin myös tärkeäksi. Tutkimukseen osallistuneista kirjastoammattilaisista suurin osa uskoi kirjaston sosiaalisen median palveluiden houkuttelevan uusia asiakkaita. (Kronqvist-Berg 2014, 106-107, 110, 120, 180.)

Kirjastolehti teetti vuoden 2011 lopulla maamme silloisille maakuntakirjastoille kyselyn sosiaalisen median linjauksista. Kyselyyn vastasi 14 maakuntakirjastoa. Kyselyyn vastanneista maakuntakirjastoista ainoastaan yksi kirjasto ei ollut kyselyhetkellä mukana sosiaalisessa mediassa. Kyselyn tuloksista ilmenee, että maakuntakirjastot käyttivät sosiaalisen median palveluista eniten Facebookia sekä blogeja. Muutamalla kirjastolla oli tarjonnassaan useita eri asiakasryhmille suunnattuja blogeja. Osa kirjastoista oli mukana myös YouTubeissa, Vimeoissa, Flickrissä sekä Twitterissä. Facebookia kirjastot käyttivät lähinnä tiedottamiseen. Blogeissa panostettiin aineiston esittelyihin ja kirjavinkeihin. (Laurila, 2012.)

Louise L. Rutherfordin vuonna 2008 julkaistussa tutkimuksessa tarkasteltiin sosiaalisen median jalkautumista yleisiin kirjastoihin seitsemässä yleisessä kirjastossa Yhdysvalloissa ja Uudessa-Seelannissa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sosiaalisten verkkopalveluiden käyttöä yleisissä kirjastoissa. Tutkimuksessa haastateltiin sähköpostitse seitsemää sosiaalisen median käyttöönotosta ja ylläpidosta vastaavaa kirjastoammattilaista. Tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset hyödynsivät työssään sosiaalisen median palveluista eniten blogeja, RSS-syötteitä, wikejä sekä pikaviestipalveluja. Tutkimukseen osallistuneet kirjastot uskoivat sosiaalisen median käyttöönoton avulla täyttävänsä kirjastopalveluille asettamansa tavoitteet. Kirjastojen tavoitteena oli tarjota yhteisölle relevantteja, kohdennettuja palveluita, rakentaa yhteisöjä kirjaston ympärille sekä

pitää kirjasto mukana asiakkaidensa elämässä. Sosiaalisen median palvelut tarjosivat uusia tapoja saavuttaa nämä tavoitteet. (Rutherford 2008b, 414-419.)

Taylor & Francis Group on tutkinut kirjastojen sosiaalisen median käyttöä laajasti. Vuonna 2014 toteutettuun tutkimukseen osallistui joukko kirjastoammattilaisia yleisistä ja tieteellisistä kirjastoista Isosta-Britanniasta, Yhdysvalloista sekä Intiasta. Tutkimusaineiston keräämisessä käytettiin useita eri menetelmiä. Tutkimus muodostui kolmesta kohderyhmähaastattelusta, kymmenestä puhelinhaastattelusta, Twitter-keskustelusta, sähköisestä kyselylomakkeesta, johon vastasi 497 kirjastoammattilaista sekä aineistopohjaisesta tutkimuksesta. Tutkimuksen mukaan yli 70 % kirjastoista käytti sosiaalista mediaa. Yli puolella tutkimukseen osallistuneista kirjastoista oli ollut tili jossakin sosiaalisen median palvelussa yli kolmen vuoden ajan. Kirjastoammattilaisista noin kolmannes päivitti sosiaalista mediaa päivittäin. Kirjastot käyttivät sosiaalisen median palveluista eniten Facebookia ja Twitteriä. Visuaalisten kanavien kuten YouTube, Pinterestin ja Snapchatin käyttö oli kasvamassa. Tutkimuksen mukaan kirjastot käyttivät sosiaalista mediaa saavuttaakseen tiettyjä tavoitteita. Näitä tavoitteita olivat palautteen kerääminen kirjastojen palveluista kirjastojen omiin tarpeisiin sekä keskustelun herättämiseksi, asiakkaiden kohtaaminen kirjastojen seinien ulkopuolella, tiedottaminen kirjaston tapahtumista ja uutisista, kokoelmien mainostaminen, ammatillinen verkostoituminen sekä yhteisöjen rakentaminen asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. (Taylor & Francis 2014, 5.)

Smeatonin ja Davisin tutkimuksessa tarkasteltiin kahden australialaisen kirjaston sosiaalisen median käyttöä. Tutkimuksen aineisto koostui haastatteluista, dokumenttianalyyseistä sekä sosiaalisen median havainnoinnista. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa seikkoja, jotka edesauttavat yleisiä kirjastoja toimimaan menestyksekkäästi sosiaalisessa mediassa. Tutkimukseen osallistuneiden kirjastoammattilaisten haastatteluista nousi esille tavoitteita koskien kirjastojen sosiaalisen median optimaalista käyttöä. Ensisijaisina tavoitteina olivat yhteisöjen luominen ja vuorovaikutus käyttäjien kanssa. Esille nousi myös kirjaston sisäiset asiat kuten henkilökunnan taidot ja hyväksyvä suhtautuminen sekä sosiaalisen median käyttöä tukeva organisaatiokulttuuri. (Smeaton & Davis 2014, 227.)

Yhteenvetona voidaan todeta kirjastojen käyttävän sosiaalisen median palveluista eniten Facebookia, Twitteriä ja erilaisia blogeja. Visuaalisten kanavien käytön ennustetaan lisääntyvän. Kirjastot suhtautuvat sosiaalisen median käyttöön vakavasti ja ovat asettaneet sen käytölle erilaisia tavoitteita. Näitä tavoitteita ovat kohdennettujen palvelujen tarjoaminen eri yhteisöille, kirjastojen kehittäminen ja markkinointi, sosiaalisen median käytön

omaksuminen osaksi organisaatiokulttuuria, vuorovaikutus asiakkaiden kanssa kirjaston seinien ulkopuolella sekä yhteisöjen rakentaminen asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa.

### **3.2 Sosiaalisen median käytön edellytykset**

Viestinnän ammattilainen Tuija Aalto on seurannut tarkasti suomalaisten organisaatioiden kehitystä sosiaalisen median käytössä ja luennoinut aiheesta. Hän on koonnut yhteen sosiaalisen median käytön edistäviä ja estäviä tekijöitä. Aallon havainnot perustuvat hänen omiin kokemuksiinsa sekä Ojasen (2012) Avoimet verkostot oppimiseen -hankkeen vaikuttavuuden arviointiraporttiin. Vuosina 2008-2011 toteutettuun AVO-hankkeeseen sisältyi erilaisia tilaisuuksia, tuotoksia sekä sosiaalisen median koulutusta. Vaikka hanke koski pääsääntöisesti opettajia, tarjoaa se relevanttia tietoa sosiaalisen median käytön esteistä ja edellytyksistä. Aallon omien havaintojen sekä AVO-hankkeen tulosten mukaan sosiaalisen median käytön edellytyksiä organisaatiossa ovat:

- asiantuntemus
- myönteinen asenne
- laitteet ja sovellukset
- vapaus kokeilla

Aallon mukaan myönteinen toimintaympäristö tukee sosiaalisen median käyttöä. Sosiaalisen median käyttöä ei tarvitse erikseen perustella vaan se tulisi nähdä olennaisena osana nykyaikaista organisaatiokulttuuria. (Aalto 2012, 20.)

Sosiaalisen median käyttöönottoon liittyvässä keskustelussa on painotettu käytön suunnitelmallisuutta. Ojala ja Pöysti (2012, 223) puhuvat sosiaalisen median käytön pelisäännöistä, joiden tarkoituksena on ohjeistaa organisaation jäseniä toimimaan sovittujen käytäntöjen mukaisesti sosiaalisessa mediassa. Pelisäännöt kertovat myös uusille työntekijöille organisaation toimintatavoista sosiaalisessa mediassa. Pelisäännöt ovat organisaatiokohtaisia ja niissä voidaan määritellä mm. sosiaalisen median käytön syyt, vastuualueet sekä organisaation ”netiketti”.



Sosiaalisen median strategian omaksuminen on aiheuttanut haasteita kirjastoille. Esimerkiksi Kronqvist-Bergin tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset valittelivat selkeän strategian puuttumista. Tutkimuksessa todetaan, kuinka sosiaalisen median käyttöön liittyvä ajan puute saattaa osaltaan olla yhteydessä oikeanlaisen strategian puuttumiseen. Kirjastoammattilaiset tasapainoilevat perinteisten työtehtävien ja uusien innovaatioiden välissä. Tämä jo osaltaan asettaa kirjastoille haasteita. Kronqvist-Bergin mukaan kirjastot kaipaavat selkeää strategiaa. Sen avulla kirjastoilla olisi paremmat mahdollisuudet hallita sosiaalisen median käyttöön kuluvaan aikaan ja voimavaroja. (Kronqvist-Berg 2014, 181, 200.)

Taylor & Francis Groupin (2014, 18) tutkimuksessa 28 %:lla kirjastoista oli käytössään sosiaalisen median strategia ja 30 % kirjastoista harkitsi sen laatimista. Kokonaan strategia puuttui 42 %:lta kirjastoista. Tutkijat arvioivat, että strategian puute saattaa osaltaan johtua kirjastojen lyhytaikaisista käyttökokemuksista sosiaalisen median parissa. Selkeiden ohjeistuksien laatiminen käytön alkuvaiheessa on haasteellista. Toisaalta tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset pelkäsivät, että ilman selkeää suunnitelmaa sosiaalisen median hoitaminen jää kokonaan. Tutkimuksessa korostetaankin suunnitelmallisuutta sekä aikataulutusta varsinkin siinä tilanteessa, jossa useampi henkilökunnan jäsen työskentelee sosiaalisen median parissa.

Johdon tuella, organisaatiokulttuurilla sekä henkilökunnan koulutuksella on suuri merkitys sosiaalisten verkkotyökalujen käyttöönoton onnistumisessa. Rutherfordin tutkimuksen mukaan kolme tärkeintä asiaa kirjaston sosiaalisen median onnistuneessa toteuttamisessa olivat johdon kannustus, henkilökunnan koulutus sekä henkilökunnan hyväksyvä suhtautuminen sosiaaliseen mediaan. Hyväksynnällä tässä kohdin tarkoitetaan sitä, että henkilökunta hyväksyi käytettävät välineet osaksi jokapäiväistä työtä. Koulutuksesta puhuttaessa kirjastoammattilaiset painottivat henkilökunnan tietämystä sosiaalisen median työkalujen käytöstä. Myös valmiutta käyttää näitä työkaluja korostettiin. Koulutuksen ansiosta henkilökunnalla oli enemmän varmuutta käyttää sosiaalisen median palveluita. (Rutherford 2008a, 193-194.)

Smeatonin ja Davisin tutkimus vahvistaa Rutherfordin (2008a) tutkimuksessa esiin tulleita syitä sosiaalisen median käytön onnistumiselle. Henkilökunnan taitojen taso sekä hyväksyvä suhtautuminen vaikuttavat siihen, kuinka menestyksekkäästi kirjaston on mahdollista toimia sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median käytölle hyvät lähtökohdat tarjoaa työyhteisö, jossa johtoporras luottaa alaisiinsa, tukee sosiaalisen median käyttöä

sekä kannustaa rohkeasti kokeilemaan uutta teknologiaa. (Smeaton & Davis 2014, 231-232.)

### **3.3 Sosiaalisen median käytön haasteet ja esteet**

Pönkä (2014, 206-207) lähestyy sosiaalisen median käyttöä organisaatioissa toimintakulttuurin muutoksella. Sosiaalisen median toimintakulttuuri eroaa monin eri tavoin perinteisestä toimintakulttuurista. Pönkän mukaan perinteiselle toimintakulttuurille ominaiset piirteet kuten autoritäärinen johtaminen sekä tiukat hierarkkiset rakenteet eivät päde sosiaalisessa mediassa. Tarkkaan rajatut työtehtävät sekä vastuualueet eivät kannusta uusien asioiden kokeilemiseen tai kehittämiseen. Avoimen ja yhteisöllisen toimintakulttuurin omaksuminen ei ole helppoa. Toimintakulttuurin muuttaminen on hidas prosessi ja vaatii organisaation jäsenten panostusta. Toimintakulttuurin muutokselle on ominaista tietynlainen muutosvastarinta, jonka syyt vaihtelevat muutosten ja uusien asioiden pelosta valta-aseman menettämiseen.

Aallon (2012) ja Ojasen (2012) mukaan sosiaalisen median käytön yleisimpiä esteitä organisaatiossa ovat:

- ajan puute ja epäluulo
- laitteiden, sovellusten ja käyttötuen puute
- tiedon ja ymmärryksen puute

Tiedon puute toimintaympäristössä johtaa siihen, että sosiaalisen median mahdollisia hyötyjä ei näin ollen ymmärretä. Työntekijöiden ja johdon rajalliset tiedot ja taidot herättävät epäluuloja. Sosiaalisen median käytölle vaaditaan perusteluja. Uusien välineiden ja toimintatapojen käyttö on vierasta ja työntekijät saattavat suhtautua sosiaalisen median käyttöön negatiivisesti. Laitteiden ja sovellusten puute sekä niiden rajoittunut käyttöosaminen saattavat aiheuttaa hankaluuksia. Ajan puute tuo mukanaan omat ongelmansa. Uusien asioiden opettelu vaatii aikaa ja paneutumista, johon työaikana ei ole aikaa eikä vapaa-ajalla riittävästi voimavaroja. (Aalto 2012, 19; Ojanen 2012, 24-30.)

Otala ja Pöysti (2012, 72-73) korostavat koulutuksen ja tuen merkitystä uusien työvälineiden käyttöönotossa. Kyse on muutosprosessista, jossa uusien toimintatapojen omak-

suminen vie aikaa ja vaatii harjoittelua. Uusia työvälineitä tulisikin ottaa käyttöön vaiheittain. Myös välineiden testaamiselle, toiminnan suunnittelulle sekä mittaamiselle tulisi varata riittävästi aikaa.

Tutkimusten mukaan kirjastoilla on ollut vaikeuksia löytää riittävästi aikaa sosiaalisen median käytön suunnittelulle ja toteutukselle. Kronqvist-Bergin, Rutherfordin sekä Taylorin & Francisin tutkimuksista ilmenee, kuinka kirjastoammattilaiset kokivat juuri ajan puutteen sosiaalisen median käytön suurimpana esteenä. Kronqvist-Bergin tutkimukseen osallistuneista kirjastoammattilaisista 45,7 % koki, ettei sosiaalisen median parissa työskentelylle ole riittävästi aikaa. Taylorin ja Francisin tutkimukseen vastanneista kirjastoammattilaisista 67 % koki ajankäytön haasteena. Tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset totesivat sosiaalisen median parissa työskentelyn vaativan paljon aikaa, resursseja ja sitoutumista. Rutherfordin tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset kertoivat sosiaalisen median käytön vaativan jatkuvaa seurantaa sekä ylläpitoa. Käyttäjien kommenttien moderointiin sekä vastaamiseen kului runsaasti aikaa. Aktiivinen somekanavien päivittäminen oli myös osa päivittäisiä tehtäviä. (Kronqvist-Berg 2014, 107,181; Rutherford 2008a, 195; Taylor & Francis 2014, 6.)

Muutosvastarinta ja henkilökunnan asenneongelmat nousivat esiin myös aiemmissa tutkimuksissa. Rutherfordin tutkimuksessa suurimmiksi sosiaalisen median käytön esteiksi nousivat henkilökunnan hyväksynnän puute, muutosvastarinta sekä haluttomuus uuden oppimiseen. Sen sijaan uusien taitojen oppimisen vaikeutta ei pidetty juurikaan käytön esteenä. Jatkuva uusien palveluiden lanseeraaminen ja niiden käytön opettelu voivat kuitenkin johtaa henkilökunnan motivaation heikkenemiseen. Muutosvastarinnan takana saattaa olla haluttomuutta ymmärtää uutta teknologiaa tai hyväksyä sen käyttö. Sosiaalisen median käytön lanseeraamista voisi verrata minkä tahansa uuden teknologian käyttöönottoon. Tuntemattoman pelko sekä astuminen oman epämukavuusalueen ulkopuolelle ovat mahdollisia syitä hyväksynnän puutteelle. (Rutherford 2008a, 192, 194.)

Smeatonin ja Davisin tutkimuksesta nousi esiin Rutherfordin (2008a) tutkimuksen tavoin henkilökunnan pelko käyttää sosiaalisen median työkaluja. Pelko oli kuitenkin hälventynyt, kun henkilökunnalle annettiin mahdollisuus kokeilla sosiaalisen median eri alustoja. Smeaton ja Davis kutsuivat tätä harjoittelua pelaamiseksi. Harjoittelun tarkoituksena oli herättää henkilökunta huomaamaan, että sosiaalisen median käyttö on osa heidän työnsä, ei ylimääräinen rasite. Toisaalta tutkimuksessa todetaan, että henkilökuntaa ei sovi pakottaa sosiaalisen median käyttöön. Kielteisesti ja epävarmasti sosiaaliseen mediaan

suhtautuvien henkilöiden asenne saattaa heijastua kirjaston sosiaalisen median viestintään ja luoda näin tietynlaista kuvaa kirjaston seuraajille. (Smeaton & Davis 2014, 232-233.)

Sosiaalisen median palveluiden käytön opettelua kuvataan usein helpoksi (Taylor & Francis 2014, 5). Rutherfordin tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset sen sijaan kokivat palveluiden käytön opetteluun haasteellisenä. Haasteet olivat kuitenkin voitettu oikeanlaisen tuen avulla. Rutherford nostaa esille oppimiskäyrän (learning curve) käsitteen. Sosiaalisen median palveluiden oppimiskäyrä ei saa olla liian jyrkkä, esimerkkinä tästä hän mainitsee podcastien ja vodcastien editoinnin, jotka hänen tutkimuksessaan koettiin vaikeiksi tehtäviksi kirjastoammattilaisten keskuudessa. (Rutherford 2008a, 193.)

Aharony (2009) on tutkinut israelilaisten kirjastoammattilaisten näkemyksiä web 2.0 -palveluiden käytöstä vuonna 2007 toteutetussa tutkimuksessaan. Aharonyn tutkimukseen osallistui 168 kirjastoammattilaista eri puolilta Israelia. Tutkimuksessa kartoitettiin, miten kirjastoammattilaisten erilaiset piirteet kuten persoonallisuus, tietotekniset taidot ja motivaatio vaikuttivat web 2.0 teknologian käytön opetteluun ja hyväksymiseen. Tutkimuksesta käy ilmi, kuinka kirjastoammattilaisten muutosvastarinta vaikutti sosiaalisen median käyttöön. Tutkimuksen mukaan ne kirjastoammattilaiset, jotka kokivat muutosvastarintaa uutta teknologiaa kohtaan, eivät myöskään käyttäneet sosiaalista mediaa eivätkä suhtautuneet siihen positiivisesti. He olivat myös vähemmän motivoituneita opettelemaan sosiaalisen median käyttöä. He eivät pitäneet sosiaalista mediaa tärkeänä ja kokivat sen uhkaavana.

Vanwynsberghen, Boudryn, Vanderlinden ja Verdegemin (2014) tutkimuksessa tarkasteltiin sosiaalisen median eksperttien roolia ja vaikutusta kirjastojen sosiaalisen median käytössä. Tutkimuksen kohteena olivat kolme yleistä kirjastoa Belgiassa. Jokaisesta kolmesta kirjastosta kutsuttiin yksi tai kaksi kirjastoammattilaista ensin sosiaalisen median käytön intensiivikurssille, jonka jälkeen he toimivat kukin omissa kirjastoissaan sosiaalisen median asiantuntijoina. Tutkimuksen aineisto kerättiin tutkimukseen osallistuneiden kirjastojen kirjastoammattilaisille suunnatulla kyselyllä sekä haastattelemalla koulutukseen osallistuneita henkilöitä. Kyselyyn vastasi yhteensä 220 kirjastoammattilaista. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalisen median ekspertit kokivat neuvojen ja ideoiden jakamisen haasteelliseksi erityisesti niiden kollegoiden kanssa, jotka eivät käyttäneet sosiaalista mediaa tai suhtautuivat siihen kielteisesti. Heidän asenteensa ja vähäinen kiinnostus

sosiaalista mediaa kohtaan toimivat sosiaalisen median käytön estävinä tekijöinä. Kuitenkin nämä henkilöt olivat juuri niitä, jotka eniten tarvitsivat neuvoa ja opastusta sosiaalisen median käytössä.

Kirjastojen sosiaalisen median käyttöön vaikuttavat myös hallinnolliset seikat. Yleiset kirjastot toimivat kuntien alaisuudessa ja näin ollen sosiaalisen median käyttöön vaikuttavat osittain ylhäältä päin tulevat ohjeistukset. Kirjastot eivät siis ole niin vapaita toimimaan sosiaalisessa mediassa kuin yksittäiset organisaatiot. Esimerkiksi Smeatonin ja Davisin tutkimukseen osallistuneen kirjaston sosiaalisen median käyttöön vaikuttivat kunnan sosiaalisen median ohjeistukset. Rutherfordin tutkimuksessa mainittiin rajoitteita koskien joidenkin ohjelmistojen asentamista. (Smeaton & Davis 2014, 231, Rutherford 2008a, 195.)

Kuntaliiton Kuntaviestinnän opas ohjeistaa kuntapalveluja tuottavia yhteisöjä verkkoviestinnästä. Verkkoviestintään vaikuttavat sekä lainsäädäntö että suositukset Työntekijällä on mahdollisuus esiintyä sosiaalisessa mediassa joko omalla nimellään tai organisaation edustajana. Sosiaalisen median palvelujen käytön tulee kuitenkin puoltaa kunnan strategiaa ja viestinnän tulisi olla asiapitoista sekä faktoihin pohjautuvaa. (Kuntaviestinnän opas 2016, 41-48.)

Kirjastoilla on ollut haasteita vuorovaikutteisuuden luomisessa käyttäjien kanssa. Kronqvist-Bergin tutkimuksessa korostui yksisuuntainen tiedon tuottaminen ja kehittämistyö. Kronqvist-Bergin tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset olivat enemmän kiinnostuneita sosiaalisen median palveluiden kehittämisestä, tiedon tuottamisesta kuten kirjaston nettisivujen päivittämisestä tai blogitekstien kirjoittamisesta sekä kirjaston tapahtumien markkinoinnista Facebookissa kuin palveluiden ylläpidosta ja vuorovaikutuksesta käyttäjien kanssa. (Kronqvist-Berg 2014, 198-199.)

Smeatonin ja Davisin (2014, 230) mukaan yksi keino parantaa osallistumista ja vuorovaikutusta on ottaa käyttäjät mukaan sisällöntuotantoon. Tämä tosin edellyttää kirjastojen henkilökunnalta halua jakaa kontrolli käyttäjien kanssa. Toisaalta he nostavat esille sosiaalisen median palveluiden erilaiset käyttötavat esimerkiksi Facebook on tunnettu passiivisesta tykkää -painikkeesta, kun taas Twitterissä panostetaan enemmän keskusteluihin

Kirjastoammattilaisille on ollut haasteellista luopua roolistaan informaation portinvartijoina. Rutherfordin (2008b, 419-420) tutkimuksesta ilmeni selkeä ristiriita tavoitteiden ja

käytännön välillä. Tutkimukseen osallistuneet kirjastot eivät hyödyntäneet sosiaalisen median palveluita niin laajasti kuin se olisi ollut mahdollista. Yksi syy sosiaalisen median palveluiden käyttöön oli juuri käyttäjien osallistaminen. Kuitenkin käytännössä käyttäjillä ei juurikaan ollut mahdollisuutta luoda omaa sisältöä kirjastojen sosiaalisen median kanaviin vaan heidän osallistumisensa oli rajoitettu vain kirjastojen keskustelufoorumien tai blogien kommentointiin. Tästä huolimatta tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset kokivat, että käyttäjä on sosiaalisen median käyttöönoton keskiössä. Kirjastoammattilaiset pitivät tärkeänä käyttäjä/kirjasto palautesyklin toimivuutta. Näin palvelut saataisiin parhaiten kohdennettuja käyttäjille. Kirjastojen tulisi rohkeasti antaa käyttäjille ”lupa” muuttaa kirjastojen palveluita.

## 4 TUTKIMUSASETELMA

Tässä luvussa luodaan katsaus tutkimusprosessiin. Luvussa 4.1 tarkastellaan tutkielman taustoja ja tutkimuskysymyksiä. Luvussa 4.2 perehdytään tutkimusmenetelmään ja luvussa 4.3 esitellään kyselylomakkeen sisältöä sekä käydään läpi tutkimuksen toteutusta.

### 4.1 Tutkielman tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tarkoituksena on kartoittaa yleisten kirjastojen sosiaalisen median käyttöä kirjastoammattilaisten näkökulmasta. Tutkielmassa pyritään vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millä tavoin kirjastoammattilaiset käyttävät sosiaalista mediaa työssään? Mitä sosiaalisen median palveluita kirjastot käyttävät ja miten he niitä hyödyntävät?
2. Miten sosiaalisen median käyttö on organisoitu yleisissä kirjastoissa?
3. Millaisia haasteita tai ongelmia kirjastoammattilaiset kokevat sosiaalisen median käytössä? Mitä hyötyjä se tarjoaa?

Tässä tutkielmassa painopiste on yleisissä kirjastoissa työskentelevien kirjastoammattilaisten näkemyksissä. Tutkijan henkilökohtainen kirjastotausta sekä kiinnostus sosiaalista mediaa kohtaan ovat vaikuttaneet aiheen valintaan. Tutkielma on myös aiheeltaan ajankohtainen. Sosiaalisen median käyttö kuuluu yhä useamman työntekijän työtehtäviin. Maamme yleisissä kirjastoissa työskentelevien kirjastoammattilaisten sosiaalisen median käyttöä on tutkittu melko vähän. Tämän tutkielman avulla on mahdollisuus selvittää yleisissä kirjastoissa työskentelevien kirjastoammattilaisten sosiaalisen median käyttöä, nostaa esiin kirjastojen sosiaalisen median käytön etuja, hyötyjä ja mahdollisia ongelmakohtia sekä tarjota näkökulmia monipuoliselle sosiaalisen median käytölle tulevaisuudessa.

### 4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoa suhteellisen suurelta joukolta kirjastoammattilaisia maantieteellisesti laajalta alueelta. Kvantitatiivinen puolistrukturoitu kyselytutkimus oli tässä tilanteessa luontevin valinta tutkimusmenetelmäksi. Puolistrukturoidun kyselyn avulla oli mahdollisuus esittää myös avoimia, täydentäviä kysymyksiä.

Vallin (2015, 44) mukaan kyselyn etuina voidaan pitää sitä, että kyselylomakkeessa on mahdollista esittää huomattavasti enemmän kysymyksiä kuin haastattelutilanteessa. Tutkittavilla henkilöillä on mahdollisuus vastata rauhassa kysymyksiin juuri silloin, kun se heille parhaiten sopii eikä tutkijan läsnäolo ole vaikuttamassa vastauksiin. Lisäksi kyselyllä varmistetaan, että jokainen tutkimukseen osallistuva henkilö vastaa täysin samassa muodossa esitettyihin kysymyksiin. Esimerkiksi haastattelussa tutkijan eleet, ilmeet ja äänenpainot saattavat vaikuttaa vastauksiin. Tutkijan ei myöskään tarvitse matkustaa pitkiä matkoja tutkittavien perässä. Kyselyä voidaan jakaa maantieteellisesti laajalle alueelle kätevästi postitse tai sähköisesti.

Myös Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 193,195) korostavat menetelmän vaivattomuutta ja taloudellisuutta. Toisaalta he muistuttavat, että kyselytutkimusta tehtäessä on otettava huomioon, ettei tutkija voi olla täysin varma siitä, kuinka perusteellisesti ja rehellisesti vastaaja lomakkeen täyttää. Myös tutkimuksen aiheella on väliä. Aiheen kiinnostavuus vaikuttaa vastaajan motivaatioon. Kaikki kyselyyn vastaajat eivät myöskään ole välttämättä perehtyneet käsiteltävään aiheeseen riittävästi. Lisäksi mahdollinen kato eli vastaamattomuus tulee huomioida kyselytutkimusta suunniteltaessa.

Kyselyyn liittyy myös muita heikkouksia. Vastausprosentti jää usein alhaiseksi. Uusinta-kyselyiden toteuttaminen vie aikaa sekä lisää tutkijan työmäärää ja tutkimuksen kustannuksia. Lisäksi vastaaja saattaa vastata kysymyksiin eri järjestyksessä kuin tutkija on ajatellut. Kysymyksiin etukäteen tutustuminen voi vaikuttaa vastauksiin ja näin ollen myös muuttaa tutkimustuloksia. (Valli 2015, 45.)

Tässä tutkimuksessa on lähdetty siitä oletuksesta, että kyselyyn vastanneet kirjastoammatilaiset ovat pyrkineet vastaamaan kyselyyn huolellisesti. Vastaajiksi on myös suurella todennäköisyydellä valikoitunut kirjastojen sosiaalisesta mediasta vastaavia tai siitä kiinnostuneita henkilöitä, joilla on ollut motivaatiota kyselyyn vastaamiseen. Kyselyn saatekirjeessä myös mainittiin tutkimuksen kohderyhmä eli yleisten kirjastojen sosiaalisesta mediasta vastaavat henkilöt. Kyselylomake toteutettiin niin, että vastaajat pääsivät etenemään kysymyksissä vain sivun kerrallaan. Näin ollen heillä ei ollut mahdollisuutta nähdä koko kyselylomaketta kerralla ja vastata kysymyksiin omavalintaisessa järjestyksessä. Toisaalta esimerkiksi kiireiselle vastaajalle tämä on saattanut aiheuttaa hermostuneisuutta, kun vastaaja ei ole tiennyt, kuinka paljon kysymyksiä on vielä jäljellä. Mahdolliseen katoon on saattanut vaikuttaa kyselyn aikataulu tai saatesähköpostin hukkuminen muiden viestien joukkoon kirjastojen yleisissä sähköposteissa.



Kyselylomakkeen laadinta on tutkimusprosessin kriittisin vaihe. Väärinymmärrysten välttämiseksi lomakkeen tulee olla huolellisesti laadittu ja vastausohjeiden selkeitä. Lomakkeen esitestauksella on tärkeä rooli lomakkeen kehittämisvaiheessa. Kun lomake on vastaajan täytettävänä, hänellä ei ole enää mahdollisuuksia esittää tarkentavia kysymyksiä epäselvien kysymyksien yhteydessä. (Valli 2015, 45.) Tähän tutkimukseen liittyvää kyselylomaketta on arvioitu tarkemmin luvussa 7.1 Tutkimusprosessin arviointi.

Viime vuosina verkkokyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan nopeana ja edullisena tiedonkeruumenetelmänä. Verkkokyselyn jakamisessa voidaan hyödyntää tutkittavien sähköpostiosoitteita tai sosiaalisen median kanavia. Vallin ja Perkkilän (2015, 111) mukaan tutkijan on helppo kontrolloida ja rajata tutkimukseen osallistuneita, mikäli hänellä on käytössään suorat sähköpostiositteet. Näin tutkija voi tarvittaessa lähettää muistutuksen niille, jotka eivät ole vastanneet. Tässä tutkimuksessa tutkimuksen kohderyhmää lähestyttiin sähköpostitse lähettämällä kirjastojen yleisiin sähköpostiositteisiin tietoa tutkimuksesta sekä linkki verkkokyselyyn. Kyselyyn vastaamattomille kirjastoille lähetettiin muistutusviesti muutama päivä ennen kyselyn sulkeutumista.

### **4.3 Kyselylomakkeen kuvaus ja tutkimuksen toteutus**

Tutkimus toteutettiin seuraavanlaisesti. Tutkimukseen liittyvä kyselylomake lähetettiin sähköpostitse kahdellekymmenelle yleiselle kirjastolle ympäri Suomen huhtikuun lopussa 2014. Tutkimukseen liittyvä kyselylomake oli avoinna 29.4-14.5.2014. Tutkimukseen mukaan valikoituivat satunnaisesti seuraavat kirjastot, jotka vastasivat kyselyyn määräajassa:

- Entressen kirjasto, Espoo
- Hämeenlinnan kaupunginkirjasto
- Joensuun kaupunginkirjasto
- Kajaanin kaupunginkirjasto
- Kallion kirjasto, Helsinki
- Lahden kaupunginkirjasto
- Oulun kaupunginkirjasto
- Pasilan kirjasto, Helsinki
- Porin kaupunginkirjasto
- Salon kaupunginkirjasto

- Seinäjoen kaupunginkirjasto
- Tampereen kaupunginkirjasto
- Vaasan kaupunginkirjasto

Kyselyyn vastasi 14 kirjastoammattilaista näistä 13:sta kirjastosta. Kirjastoille lähetetyssä verkkokyselyssä oli yhteensä 29 kysymystä, joista avoimia kysymyksiä oli 10 (liite 1). Kyselylomakkeen laadinnassa käytettiin Eduix Oyn: E-lomakeohjelmaa. Kyselylomakkeen esitestaukseen osallistui kolme kirjastoammattilaista. Kyselylomake oli jaettu viiteen eri teemaan:

1. Perustietoja
2. Sosiaalisen median käyttö
3. Sosiaalinen media ja viestintä
4. Sosiaalisen median tuntemus ja osaaminen sekä koulutustarpeet
5. Sosiaalisen median käytön arviointi ja tulevaisuuden näkymät

Määrällisiin kysymyksiin vastaaja oli pakotettu valitsemaan vähintään yhden vaihtoehdon. Osassa kysymyksiä käytettiin Likert-asteikkoa. Likert-asteikko soveltuu hyvin juuri asenteiden ja käyttäytymisen mittaamiseen. Viisi-portainen asteikko on yleisesti käytetty. Pariton määrä vastausvaihtoehtoja ja mitta-asteikon keskelle sijoittuva ”en osaa sanoa” -vaihtoehto antavat vastaajalle mahdollisuuden olla ottamatta kantaa asiaa. (Valli 2015, 98.) Avoimiin kysymyksiin vastaajalla oli mahdollisuus vastata omin sanoin tai jättää kokonaan vastaamatta. Avointen kysymysten vastaukset kerättiin jokaisen avoimen kysymyksen alle. Muutamia avointen kysymysten vastauksia on esitelty luvussa 5 tutkimustulosten yhteydessä suorina lainauksina.

Yhteensä kyselyyn vastasi 14 kirjastoammattilaista, joista 10 oli naisia ja neljä miehiä. Kyselyn vastausporosetti oli 70%. Kyselyn sulkeutumisen jälkeen tiedot siirrettiin E-lomakkeen kyselytyökalusta Microsoft Excel-ohjelmaan aineiston tarkistusta, käsittelyä sekä analysointia varten. Aineisto analysoitiin jakaumia kuvailemalla. Joitakin tuloksia on esitetty kuvaajin tutkimustuloksia käsittelevässä luvussa 5. Tuloksien kuvaajien laadinnassa hyödynnettiin Microsoft Excel- ja Word-ohjelmistoja. Aineiston pienen koon takia tulokset on esitetty lukumäärinä.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan kyselyn tuloksia kyselylomakkeen teemojen mukaisessa järjestyksessä. Luvussa 5.1 käydään läpi vastaajien taustatiedot. Luvussa 5.2 kartoitetaan kirjastoammattilaisten sosiaalisen median käyttöön liittyviä tuloksia. Luvussa 5.3 luodaan katsaus kirjastojen viestintään sosiaalisessa mediassa. Luvussa 5.4 tarkastellaan kirjastoammattilaisten sosiaalisen median tuntemusta, osaamista sekä koulutustarpeita. Käytön arviointiin sekä tulevaisuuden näkyymiin liittyviä tuloksia esitellään luvussa 5.5.

### 5.1 Vastaajien taustatiedot

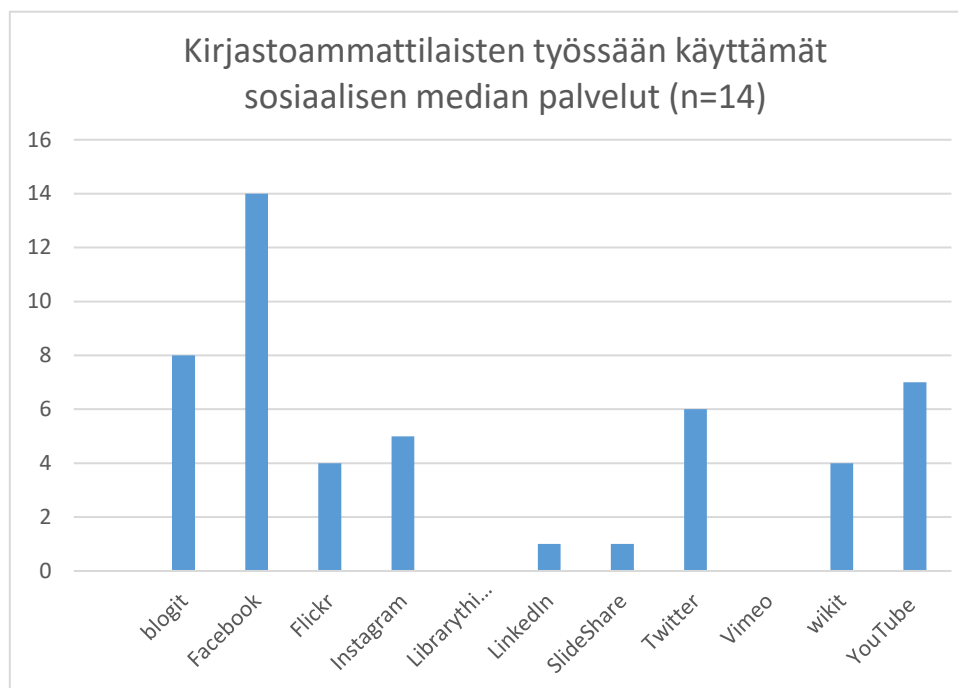
Tutkimukseen liittyvä kyselylomake oli avoinna 29.4-14.5.2014 (Liite 1). Määräaikaan mennessä kyselyyn vastasi 14 kirjastoammattilaista, yhdestä kirjastosta tuli kaksi vastausta. Vastaajista 10 oli naisia ja neljä miehiä. Vastaajien työnimikkeet jakautuivat seuraavasti: vastaajista viisi työskenteli kirjastonhoitajana, neljä kirjastovirkailijana, kolme informaatikkona, yksi kirjastotoimenjohtajana sekä yksi palvelupäällikkönä.

### 5.2 Sosiaalisen median käyttö

Kyselyn ensimmäisessä teemassa kartoitettiin kirjastoammattilaisten sosiaalisen median käyttöä työssään. Tarkoituksena oli selvittää vastaajien sosiaalisen median käyttöä kuten käytettäviä palveluita, käytön tarpeellisuutta, aktiivisuutta sekä käyttöön liittyvää ajankäyttöä. Kysymyksien perusteella saatiin tietoa kirjastoammattilaisten sosiaalisen median käytöstä.

Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajien tehtävänä oli listata, mitä sosiaalisen median palveluita he työssään käyttivät. Kuvasta 1 ilmenee, että käytetyin palvelu oli Facebook. Sitä käyttivät työssään kaikki vastaajat (n=14). Seuraavaksi käytetyimpiä olivat blogit (8 vastaajaa), YouTube (7 vastaajaa) sekä Twitter (6 vastaajaa). Vastaajat käyttivät työssään myös jonkin verran Instagramia (5 vastaajaa), Flickria (4 vastaajaa) sekä wikejä (4 vastaajaa). LinkedInin sekä Slidesharen käyttö oli harvinaisempaa. Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa myös omin sanoin käytetyistä palveluista. Vastausten perusteella kävi ilmi, että joissakin kirjastoissa on aktiivisesti kokeiltu erilaisten sosiaalisen median palveluiden käyttöä kuten Delicioust, Dingo, Vimeo ja Second Lifea. Palveluita ei kuitenkaan

ole otettu aktiiviseen käyttöön ja osan käytöstä on kokonaan luovuttu. Myös FourSquare, Picasa sekä Pinterest mainittiin.



Kuva 1. Työssä käytettävät sosiaalisen median palvelut (n=14)

Vastaajilla oli mahdollisuus perustella, miksi he käyttävät juuri näitä tiettyjä sosiaalisen median palveluita. Vastausten perusteella käytetyin palvelu Facebook koettiin luontevimmaksi vaihtoehdoksi sen helppokäyttöisyyden sekä tunnettavuuden vuoksi. Lisäksi vastaajat kokivat, että sosiaalisen median avulla on mahdollisuus tavoittaa laajasti sekä nykyisiä että potentiaalisia asiakkaita.

”Facebook on se tunnetuin, ja muutkin kirjastot käyttävät sitä eniten.”

”Käyttäjäkunnan laajuus Suomessa. Mahdollisuus tavoittaa nykyisiä ja potentiaalisia asiakkaita.”

”Tuntuu, että juuri näissä palveluissa (Facebook, Instagram, Twitter) on eniten meidän asiakaskuntaan kuuluvia käyttäjiä.”

”Helpot ja konkreettiset tavat olla olemassa.”

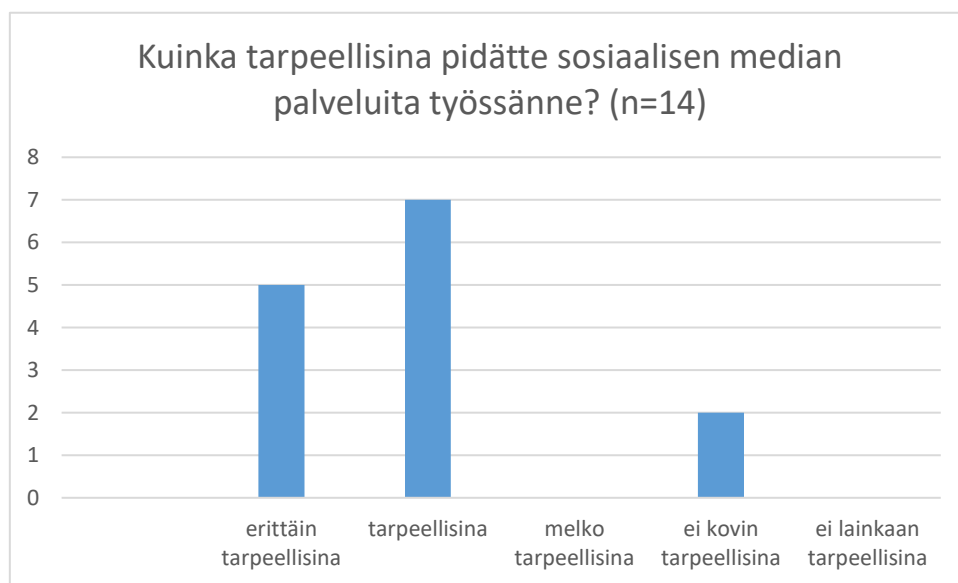
Eri sisältöjen tuottaminen eri palveluihin nostettiin myös esille. Blogeissa jaetaan kirjavinkkejä ja kulissien takaa -juttuja, kun taas Facebook on tiedotuksia ja linkkien jakoa varten. Wikejä käytetään tiedonvälitysalustana, jolla on hankkeiden ja kokousten aineistoja. Vastaajat kiteyttivät sosiaalisen median käyttöä seuraavasti:

”Kirjaston Facebook on keskeinen osa viestintää. Käytämme myös maksettua päivitysten boostausta, jolloin viesti leviää tehokkaasti. Facebookista saa myös hyvin tietoa kirjastoalasta, kun kuuluu vain oikeisiin ryhmiin. Samoin FB:n kautta voi välittää tietoa muille kirjastoammattilaisille. Blogeja käytän vinkkauksen suunnittelussa, wikejä ja YouTubea tiedonhakuun (YouTube tietopalvelussa musiikkihakuun jos asiakkaan tiedot kappaleesta ovat hatarat.)”

”Blogeissa jaetaan kirjavinkkejä ja kullisien takana -juttuja. Facebookin kautta tiedotetaan ja jaetaan kirjastoon liittyviä linkkejä (tietoa ja huumoriaikin). Flickrissä jaetaan kirjaston kuvia ja Pinterestiin on koottu kirjastosta kirjoitettuja juttuja ja sinne tullaan myös lisäämään omia kuvia kirjastosta.”

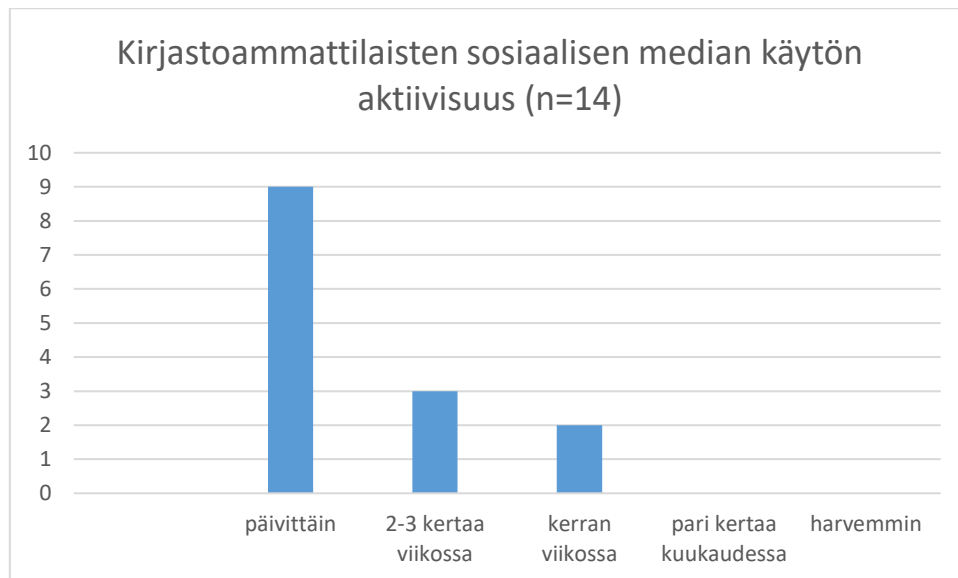
Enemmistö vastaajista (kahdeksan vastaajaa) kertoi olevansa tyytyväisiä kirjastonsa nykyisten sosiaalisen median palveluiden määrään, kun taas kuusi vastaajaa koki, että sosiaalisen median palveluita voisi olla enemmänkin käytössä.

Sosiaalisen median palveluiden tarpeellisuudesta työssään vastaajat ajattelivat seuraavasti: viisi vastaajaa piti sosiaalisen median palveluita työssään erittäin tarpeellisina, seitsemän vastaajaa tarpeellisina, kaksi vastaajista ei pitänyt sosiaalisen median palveluita kovinkaan tarpeellisina työssään (kuva 2.).



Kuva 2. Sosiaalisen median palveluiden tarpeellisuus työssä (n=14)

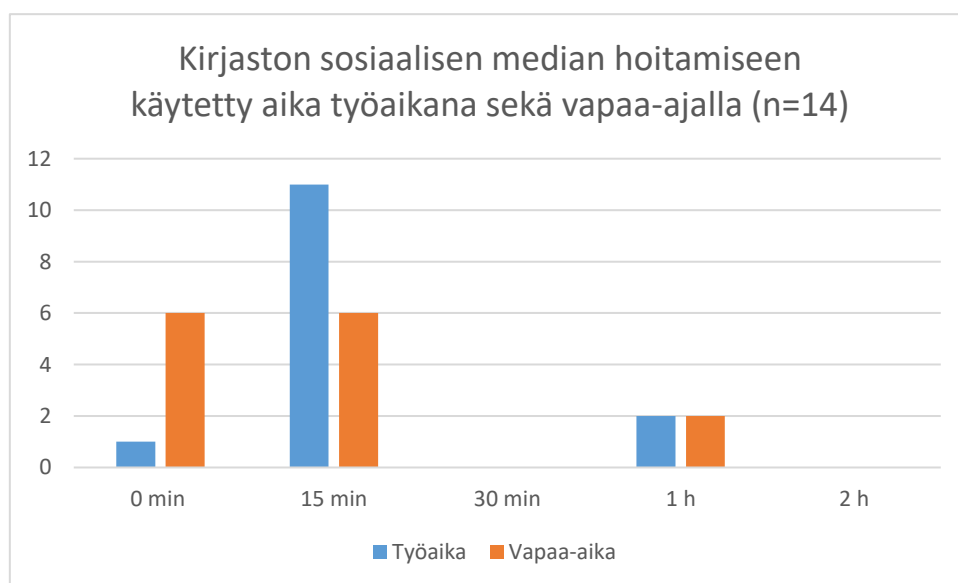
Kuvasta 3 on nähtävissä, kuinka usein vastaajat käyttävät sosiaalisen median palveluita työssään. Yhdeksän vastaajaa ilmoitti käyttävänsä sosiaalisen median palveluita päivittäin työssään, 2-3 kertaa viikossa sosiaalista mediaa käytti kolme henkilöä ja kerran viikossa kaksi henkilöä.



Kuva 3. Sosiaalisen median käytön aktiivisuus (n=14)

Vastaajista 13 henkilöä ilmoitti, että sosiaalisen median parissa työskentely on osa heidän toimenkuvaansa. Yhden vastaajan toimenkuvaan sosiaalinen media ei kuulunut.

Kuvasta 4 käy ilmi vastaajien kirjaston sosiaalisen median hoitamiseen käyttämä aika työpäivän aikana sekä vapaa-ajalla. Työpäivän aikana sosiaalisen median hoitamiseen käytettiin 15 minuuttia (11 vastaajaa), kaksi vastaajista käytti sosiaalisen median hoitamiseen tunnin päivässä, yksi ei yhtään. Työajan ulkopuolella kuusi vastaajista käytti 15 minuuttia kirjaston sosiaalisen median hoitamiseen, kaksi henkilöä tunnin ja kuusi henkilöä ei käyttänyt lainkaan aikaa kirjaston sosiaalisen median hoitamiseen työajan ulkopuolella.



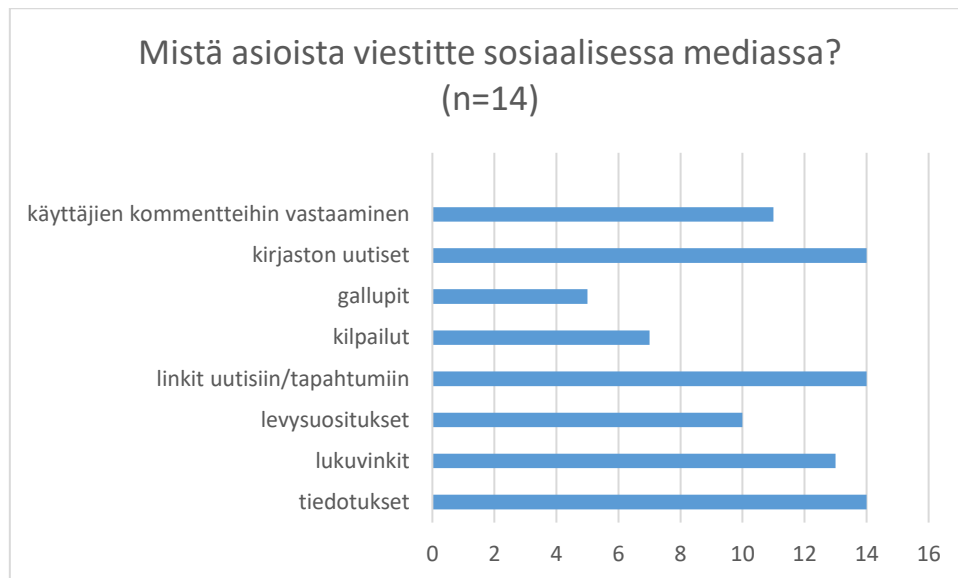
Kuva 4. Kirjaston sosiaalisen median hoitamiseen käytetty aika työpäivän aikana sekä vapaa-ajalla. (n=14)

Vastaajista 10 henkilöä koki, että sosiaalisen median vapaa-ajan käytöstä oli erittäin paljon apua kirjaston sosiaalisen median kehittämisessä ja ylläpidossa, kolmen henkilön mielestä vapaa-ajan käyttö tarjosi paljon apua ja yhden henkilön mielestä vapaa-ajan käytöstä ei ollut lainkaan apua työkäytölle.

### **5.3 Sosiaalinen media ja viestintä**

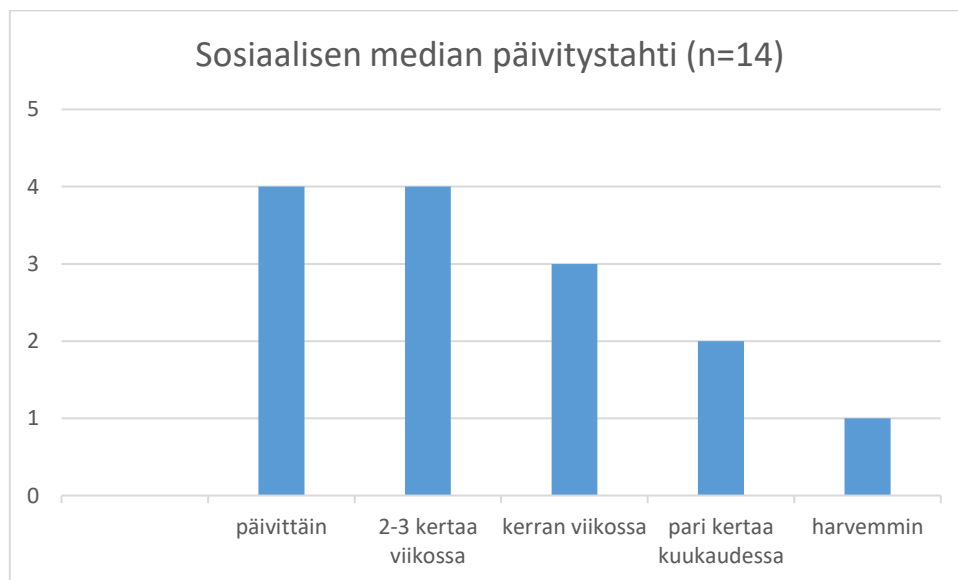
Toisessa teemassa kartoitettiin vastaajien edustamien kirjastojen viestintää sosiaalisessa mediassa. Tarkoituksena oli selvittää viestittäviä asioita, sosiaalisen median ylläpitoon liittyviä seikkoja sekä sosiaalisen median käytölle asetettuja tavoitteita. Kysymysten perusteella saatiin tietoja siitä, miten kirjastot hyödyntävät sosiaalista mediaa sekä miten sosiaalisen median ylläpito on järjestetty eri kirjastoissa.

Kuvasta 5 on nähtävissä, mistä asioista kirjastot viestivät sosiaalisessa mediassa. Kirjastot käyttävät sosiaalista mediaa eniten tiedottamiseen. Vastaajista kaikki (n=14) kertoivat käyttävänsä sosiaalista mediaa kirjaston tiedotuskanavana. Sosiaalisessa mediassa tiedotetaan esimerkiksi muuttuneista aukioloajoista, kirjaston uutisista sekä jaetaan linkkejä uutisiin ja tapahtumiin. Vastaajista 13 henkilöä kertoi julkaisevansa sosiaalisessa mediassa lukuvinkkejä. Levysuosituksia jakoi 10 vastaajaa. Kirjastot pyrkivät myös vuorovaihtukseen käyttäjien kanssa. 11 vastaajaa kertoi vastaavansa käyttäjien kommentteihin. Seitsemän vastaajaa kertoi järjestävänsä kilpailuja ja viisi vastaajaa gallupeja. Vastaajat kertoivat myös jakavansa kuvia kirjaston palveluista ja tilaisuuksista sekä tuovansa esille kirjastotyön eri puolia. Myös muiden käyttäjien sisällön jakaminen sekä alueellisesti kiinnostavien juttujen esille nostaminen koettiin tärkeäksi. Viestintä sosiaalisessa mediassa on myös ajoittain kevyempää ja huumoripainotteista.



Kuva 5. Vastaajien viestintä sosiaalisessa mediassa (n=14)

Kuvasta 6 on havaittavissa, että kirjastojen sosiaalisen median palveluihin tehdään päivityksiä pääsääntöisesti viikoittain. Neljä vastaajaa kertoi päivittävänsä päivittäin kirjaston sosiaalista mediaa, neljä vastaajaa 2-3 kertaa viikossa, kolme vastaajista kerran viikossa, kaksi vastaajaa pari kertaa kuukaudessa ja yksi vastaaja harvemmin.



Kuva 6. Sosiaalisen median päivitystahti (n=14)

Avoimeen kysymykseen koskien kirjaston sosiaalisen median ylläpitoa tuli runsaasti vastauksia. Vastauksista kävi ilmi, että sosiaalisen median ylläpito kirjastoissa on yleensä parin kolmen henkilön vastuulla. Vastuuhenkilöiden toimenkuvat tosin erosivat toisistaan. Sosiaalisesta mediasta olivat vastuussa joissakin kirjastoissa kirjaston ylin johto ja



toisaalla taas kirjastonhoitajat ja kirjastovirkailijat. Joissakin kirjastoissa vastuu oli osasto- tai tiimikohtainen. Osassa taas oli määritelty ns. pääkäyttäjät ja muita käyttäjiä löytyi aluekirjastoista, lähikirjastoista tai eri osastoilta.

”Hajautettu. Joka tiimissä on myös someihmisiä. Pyritään pitämään kynnys matalana. Facebook kuitenkin painottuu aktiivisen someviestinnän kanavana. Muu some on enemmän joidenkin tiettyjen ihmisten hommaa ja päivitystahti harvempaa.”

”Pääkäyttäjiä ovat lähinnä viestintätiimin jäsenet ja lisäksi käyttäjiä löytyy aluekirjastoista ja eri osastoilta.”

”Meillä on tapahtuma-, markkinointi- ja viestintätiimi, jonka jäsenistä neljä on some-vastuullisia.”

”Useampi vastuuhenkilö, eri osastot ja toimipisteet edustettuina”

”Facebook-työryhmä, johon kuuluu puolenkymmentä työntekijää. Käytännössä Facebook-päivitykset ovat yhden henkilön hommaa.”

”Kaksi pääkirjaston työntekijää ja muutama lähikirjaston työntekijä.”

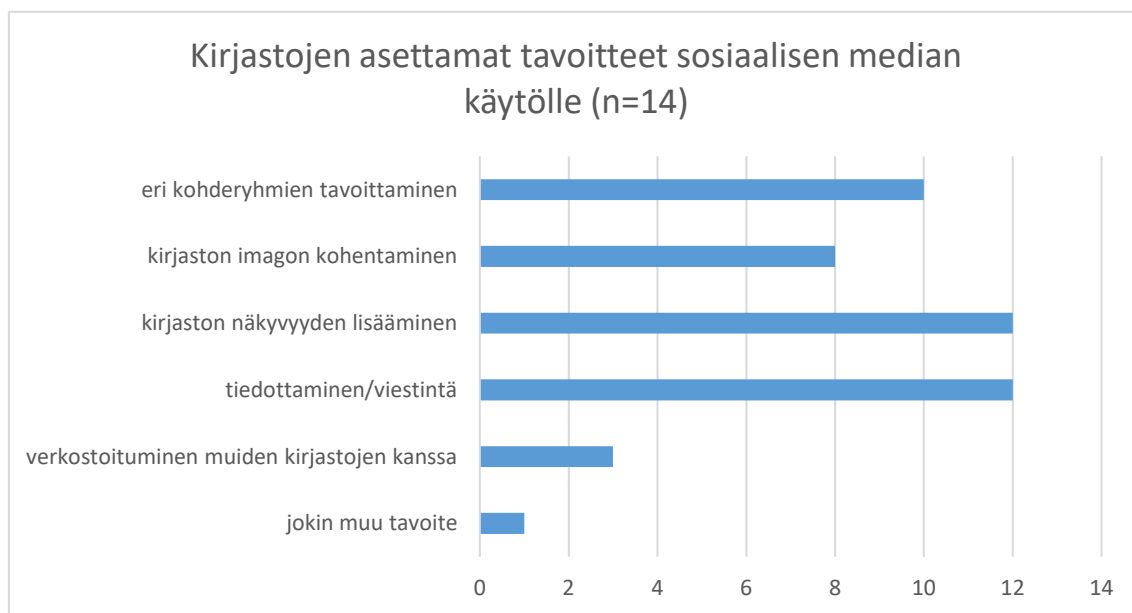
”Määrätyt henkilöt vastaavat esimerkiksi Facebookin päivityksestä.”

”Pari kirjastovirkailijaa ja tiedottaja”

Kysyttäessä, kuka päättää missä sosiaalisen median palveluissa kirjastonne on esillä, vastaajista viisi ilmoitti, että kirjastotoimenjohtaja, neljä vastaajaa some-työryhmä ja yksi vastaaja kirjaston johtoryhmä. Neljä henkilöä jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Tässä kysymyksessä oli mahdollisuus vastata myös avoimesti ja vastauksista kävi ilmi, että joissakin kirjastoissa päätösvalta on eri tiimeillä kuten verkko- ja viestintätiimillä, tapahtumatiimillä tai mediapalveluista vastaavalla tiimillä. Kirjaston johto myös konsultoi sosiaalista mediaa koskevissa asioissa tiedotusryhmäläisiä tai tapahtumatuotannosta vastaavia. Yhdessä vastauksessa kirjastovirkailijana esiintynyt henkilö kertoi itse päättävänsä sosiaalista mediaa koskevista asioista.

Sosiaalista mediaa koskeva strategia oli kyselylyhetkellä laadittu vain kahdessa kirjastossa. Kahdeksan henkilöä vastasi, että heidän kirjastossaan strategia puuttui kokonaan ja kolme vastaajaa ei osannut sanoa, onko heidän kirjastossaan laadittu sosiaalista mediaa koskeva strategia vai ei. Yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen.

Kuvasta 7 on nähtävissä kirjastojen asettamia tavoitteita sosiaalisen median käytölle. 12 vastaajan mukaan heidän kirjastossaan tärkeimmät tavoitteet olivat kirjaston näkyvyyden lisääminen sekä tiedottaminen/viestintä. Seuraavaksi tärkeimmiksi tavoitteiksi koettiin eri kohderyhmien tavoittaminen (10 vastaajaa) sekä kirjaston imagon kohentaminen (8 vastaajaa). Verkostoitumista muiden kirjastojen kanssa ei koettu niinkään tärkeäksi. Vain kolme vastaajaa kertoi sen olevan tavoitteena. Lisäksi yksi vastaaja lisäsi tavoitteisiin vielä ajankohtaisuuden viestinnässä.



Kuva 7. Kirjastojen asettamat tavoitteet sosiaalisen median käytölle.

Kysyttäessä sosiaalisen median hyödyntämisestä vuorovaikutukseen käyttäjien kanssa 11 vastaajaa kertoi hyödyntäneensä sosiaalista mediaa vuorovaikutukseen kirjaston käyttäjien kanssa. Yksi vastaaja kertoi, että hän ei ole hyödyntänyt sosiaalista mediaa vuorovaikutukseen käyttäjien kanssa. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa.

Vastaajilla oli mahdollisuus omin sanoin kertoa, miten he ovat olleet vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa sosiaalisessa mediassa. Vastauksista kävi ilmi, että kirjastoissa pyritään monin tavoin herättämään keskustelua sosiaalisessa mediassa erilaisten kyselyjen, kilpailujen ja arvontojen avulla. Vastaajat kertoivat myös pyrkivänsä vastaamaan käyttäjien kommentteihin mahdollisimman nopealla aikataululla. Ongelmaksi koettiin se, että vain harvat käyttäjät tarttuvat aiheisiin ja keskustelua ei juurikaan synny. Toisaalta yhteisölliset jutut kuten palapelien kokoamisen seuraaminen sekä virtuaalinen joulukalenteri ovat herättäneet innostusta asiakkaiden keskuudessa.

”Pyritään luomaan sisältöä, joka saisi ihmiset keskustelemaan, kommentoimaan ja antamaan palautetta ja ideoita kirjastolle somen kautta. Jos tulee kommentteja asiakkailta, vastataan mahdollisuuksien mukaan mahdollisimman pian.”

”Enemmän voisi hyödyntää. Kysely lempikirjaa, pyydetty ehdotuksia tilattavista lehdistä, vastattu tietenkin kysymyksiin ja tykätty kommentteista.”

”Vastaamme Facen kautta esitettyihin kysymyksiin.”

”Kysymällä asiakkailta, mitä he ovat mieltä joistakin asioista ja osallistuttamalla heitä esim. Instagramin kautta erilaisiin #-päiviin ja järjestämiimme kilpailuihin.”

”Välillä aina yritetään kysellä asioita ja esim. pienten arvontojen avulla tuoda kirjastojen asioita esille, mutta kovin harvat asiakkaat tarttuvat aiheisiin. Keskustelua on todella vaikeaa saada aikaiseksi.”

”Asiakkaat seuraavat aktiivisesti esim. palapelin valmistumista ja ovat kysyneet, milloin tulee uusi iso palapeli.”

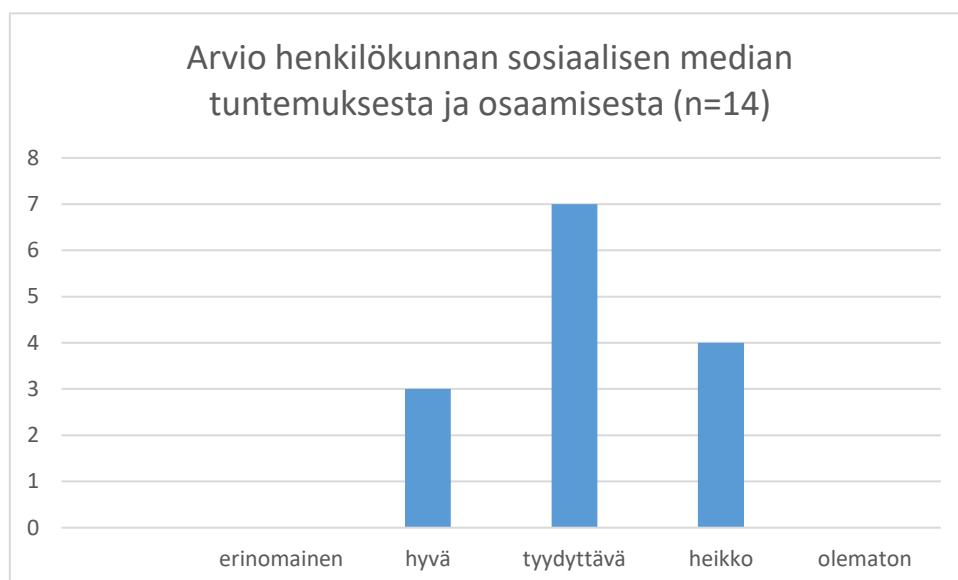
”Esim. virtuaalinen joulukalenteri, jossa asiakkaat arvuuttelivat, mikä katu on kyseessä. Kuvassa oli aina sen päivämäärän ovinumero tästä kaupunginosasta. Jako Instagram – Facebook – Twitter.”

## **5.4 Sosiaalisen median tuntemus ja osaaminen sekä koulutustarpeet**

Kyselyn kolmannessa teemassa kartoitettiin kirjastoammattilaisten sosiaalisen median tuntemusta, osaamista sekä koulutustarpeita. Vastaajia pyydettiin arvioimaan edustamansa kirjaston henkilökunnan kiinnostusta sosiaalista mediaa kohtaan sekä kertomaan oman mielipiteensä henkilökunnan sosiaalisen median tuntemuksesta ja osaamisesta. Lisäksi tarkasteltiin sosiaaliseen mediaan liittyviä koulutustarpeita. Tavoitteena oli luoda kokonaiskuva siitä, millaisena kirjastoammattilaiset näkevät sosiaalisen median omalla työpaikallaan. Vastausten perusteella saatiin myös tietoja siitä, miten sosiaalisen median koulutus oli järjestetty eri kirjastoissa ja millaisia koulutustarpeita siihen liittyi.

Tämän teeman ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin sitä, kuinka paljon vastaajat arvioivat edustamansa kirjaston henkilökunnan olevan kiinnostuneita sosiaalisesta mediasta. Yksi vastaaja arvioi sosiaalisen median kiinnostavan paljon kirjastonsa henkilökuntaa. Vastaajista yli puolet (8 vastaajaa) arvioi sosiaalisen median kiinnostavan kirjastonsa henkilökuntaa kohtalaisesti. Viisi vastaajaa arvioi kiinnostuksen olevan vähäistä.

Kuvasta 8 on nähtävissä vastaajien arvio edustamansa kirjaston henkilökunnan sosiaalisen median tuntemuksesta ja osaamisesta. Vastaajista seitsemän henkilöä piti henkilökunnan sosiaalisen median tuntemusta tyydyttävänä, neljä vastaajaa heikkona. Kolmen vastaajan mielestä henkilökunnan sosiaalisen median tuntemus ja osaaminen olivat hyvällä tasolla.



Kuva 8. Arvio henkilökunnan sosiaalisen median tuntemuksesta ja osaamisesta (n=14)

Sosiaalisen median koulutustarpeita kartoittaviin kysymyksiin tuli seuraavanlaisia vastauksia. 11 vastaajan mukaan heidän edustamassaan kirjastossa oli ilmennyt tarvetta sosiaalisen median koulutukselle. Yhden vastaajan mukaan koulutustarpeita ei ollut ilmennyt ja kaksi vastaajaa ei osannut sanoa.

Koulutustarpeita koskevassa avoimessa kysymyksessä vastaajat kertoivat ensisijaisesti kokemuksiaan aiemmista kirjaston työntekijöille järjestetyistä sosiaalisen median koulutuksista. Mukana oli myös muutamia konkreettisia koulutustarpeita, joita kysymyksessä haettiin. Vastauksista kävi ilmi, että sosiaalisen median koulutusta on tarjottu kirjastoille, osalle moneenkin kertaan. Koulutuksissa on käyty läpi tunnetuimpia sosiaalisen median palveluita ja tehty näin palveluita tutuiksi työntekijöille.

Vaikka koulutuksiin on panostettu ja osallistujamäärät ovat olleet korkeita, innokkuus ja mukaan tuleminen itse sometoimintaan on jäänyt isolla osalla henkilökunnasta vajaaksi. Myös henkilökunnan koulutustarpeet ovat olleet erilaisia. Osa henkilökunnasta on käyttänyt sosiaalista mediaa pitkään ja se on hyvin hallinnassa. Toisaalta on työntekijöitä joi-

den tietotekniset taidot kaipaavat hiomista. Vastaajat toivoivat, että tulevissa koulutuksissa perehdyttäisiin konkreettisesti sosiaalisen median palveluiden käyttöön sekä nostettaisiin esille muitakin palveluita kuin suosituimmat palvelut.

”On toivottu koulutusta paitsi Facebookin käytöstä, myös muista sosiaalisen median palveluista, jotka koetaan vieraammiksi.”

”Sosiaalisen median koulutuksia on järjestetty kirjastollemme aivan huikeaa määrää. Osallistujakin on näille riittänyt paljon. Silti se innokkuus ja mukaan-tuleminen someasioihin jää isolla osalla henkilökunnasta vajaaksi, On ne tiettyt ihmiset, jotka ovat kiinnostuneita ja ne jotka ehkä käyvät koulutuksissa, mutta eivät halua osallistua sometoimintaan kuitenkaan omassa työssään.”

”Ylläoleviin kysymyksiin on vaikea vastata, koska henkilökuntaa on paljon ja mukaan mahtuu heavy-usereita ja sitten niitä, joilla ei ole kotona edes konetta. Niinpä koulutustarpeetkin vaihtelevat hyvin paljon. Itselle tarpeen olisi ehkä vinkit siitä, miten somea kirjastossa voisi hyödyntää ja mitä hyviä palveluita suurten suosittujen lisäksi on.”

”Tähän koulutustarpeeseen vastataan ainakin osittain jo vikon sisällä, kirjastoon tulee ulkopuolinen some-kouluttaja, joka kertoo yleisellä tasolla uusimmista some-palveluista. Myös aikaisemmin on järjestetty koulutusta, lähinnä Facebookiin ja Pinterestiin liittyen. Tarvetta olisi vielä Instagram-koulutukseen – siis ihan käytännön tasolla.”

Lähes kaikki kirjastot olivat osallistuneet sosiaalisen median koulutukseen jossakin vaiheessa (12 vastaajaa). Yhden vastaajan mukaan sosiaalisen median koulutusta ei ollut järjestetty hänen edustamassaan kirjastossa ja yksi vastaaja ei osannut sanoa. Sosiaalisen median koulutukseen suhtauduttiin kirjastoissa positiivisesti. Kuusi vastaajaa koki koulutuksen erittäin hyödylliseksi, neljä vastaajaa hyödylliseksi ja kaksi vastaajaa melko hyödylliseksi. Kaksi vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen.

## **5.5 Sosiaalisen median käytön arviointi ja tulevaisuuden näkymät**

Kyselylomakkeen viimeisessä teemassa kartoitettiin kirjastojen sosiaalisen median käytön nykytilaa sekä tulevaisuuden näkymiä. Tarkoituksena oli selvittää sosiaalisen median palveluiden soveltuvuutta kirjastojen tarpeisiin sekä käyttöön liittyviä mahdollisia ongelmia ja tulevaisuuden haasteita.

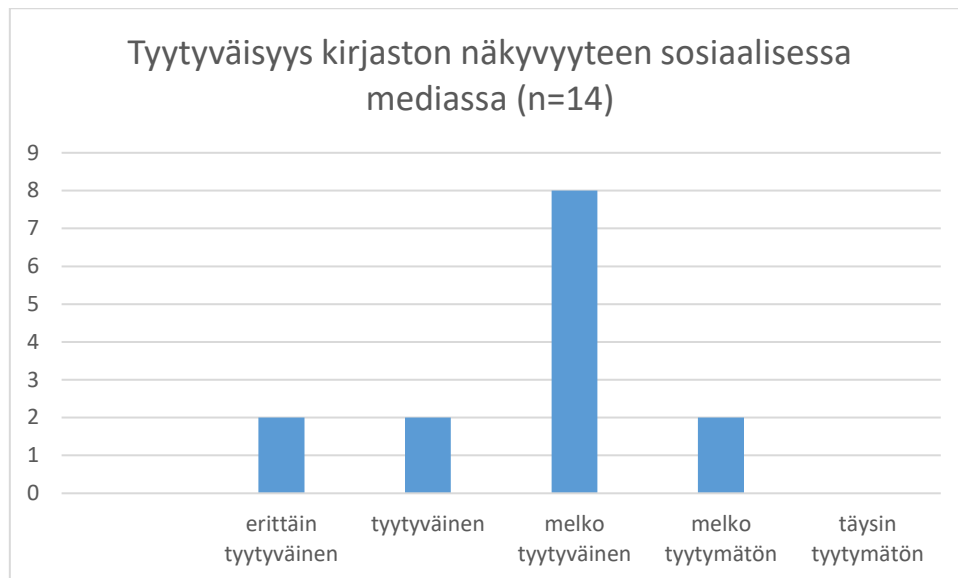
Kuvasta 9 on nähtävissä, kuinka pitkään kirjastoissa on käytetty sosiaalista mediaa. Kuiden vastaajan mukaan heidän edustamassaan kirjastossa sosiaalinen media on ollut käytössä 2-3 vuotta, viiden vastaajan mukaan 4-5 vuotta ja kolmen vastaajan mukaan yli viisi vuotta.



Kuva 9. Sosiaalisen median käyttö vuosina kirjastoissa (n=14)

Vastaajista seitsemän henkilöä katsoi, että sosiaalisen median palvelut soveltuvat tällä hetkellä edustamansa kirjaston käyttöön hyvin. Viisi vastaajaa taas oli sitä mieltä, että nykyiset palvelut soveltuvat kirjaston käyttöön erinomaisesti. Kaksi vastaajaa koki, että palveluiden soveltuvuus kirjaston tämän hetkisiin tarpeisiin oli keskinkertainen.

Kuva 10 osoittaa, että suurin osa vastaajista (8 vastaajaa) oli tyytyväisiä kirjastonsa tämän hetkiseen näkyvyyteen sosiaalisessa mediassa. Vastaajista kaksi oli erittäin tyytyväisiä nykyiseen näkyvyyteen ja kaksi tyytyväisiä. Kaksi vastaajaa ilmaisi olevansa melko tyytymättömiä kirjastonsa tämän hetkiseen näkyvyyteen sosiaalisessa mediassa.



Kuva 10. Vastaajien tyytyväisyys kirjaston näkyvyyteen sosiaalisessa mediassa (n=14)

Vastaajista seitsemän henkilöä koki, että heidän edustamansa kirjasto tuottaa vähän sisältöä sosiaalisen median palveluihin. Kuuden vastaajan mielestä sisällön tuottaminen on sopivalla tasolla. Yksi vastaaja ilmoitti kirjastonsa tuottavan sosiaalisen median palveluihin paljon sisältöä.

Enemmistö vastaajista (10 vastaajaa) oli sitä mieltä, että heidän edustamassaan kirjastossa tulisi lisätä sosiaalisen median palveluiden määrää. Kaksi vastaajaa koki, että sosiaalisen median palveluiden määrän lisäämiselle ei ollut heidän kirjastossaan tarvetta ja kaksi vastaajaa ei ottanut kantaa kysymykseen.

Näkemykset sosiaalisen median käytössä kohdatuista ongelmista menivät vastaajien kesken melko tasan. Kuusi vastaajaa kertoi kohdanneensa ongelmia kirjaston sosiaalisen median käytössä, kun taas kuusi vastaajaa ilmoitti, etteivät he olleet törmänneet ongelmiin käyttäessään sosiaalista mediaa. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa, onko ongelmia ilmennyt vai ei.

Vastaajat kertoivat, että Facebookin kaupallistuminen on suurin ongelma viestinnän tavoitettavuuden kannalta. Kirjaston päivitysten näkyminen tykkääjien uutisvirrassa on heikkoa, mikäli kirjastot eivät maksa siitä. Sosiaalisen median parissa työskentely on ajoittain yksinäistä ja muiden kollegoiden näkemystä kaivataan. Myös resurssien riittämättömyys aiheuttaa haasteita sosiaalisen median optimaaliselle käytölle.

”Facebookin kaupallistuminen on kasvava ongelma viestinnän tavoitettavuuden kannalta. Yhä vaikeampi päästä mukaan kirjastosivuista tykkääjien uutisvirtaan ilman, että maksaa siitä. On mietittävä vaihtoehtoja ja mahdollisia uusia kanavia ja some-painotuksia.”

”Suurin ongelma on se, että Facebook ei näytä päivityksiä maksutta enää kuin osalle tykkääjistä eli n. 10-20 prosentille.”

”Olen itse vastuussa erityisesti Instagramista ja toivoisin, että kirjaston kaikki yksiköt tuottaisivat jonkinlaista kuvamateriaalia sinne, jotta näkemys ei olisi vain minun. Todella harva on aktivoitunut mukaan ja se harmittaa.”

”Resurssit riittämättömät esim. videotuotantoon.”

Kirjastoammattilaisten näkemykset sosiaalisen median ja kirjastojen suhteen kehittymisestä tulevaisuudessa olivat positiivisia ja toiveikkaita siitä huolimatta, että päivitysten mahdollinen maksullisuus aiheutti huolta joidenkin kirjastojen kohdalla. Vastaajat olivat avoimia myös uusien sosiaalisen median palveluiden käytölle ja perinteisen Facebookin rooli keskeisenä sosiaalisen median kanavana kyseenalaistettiin monessa vastauksessa. Vastaajat näkivät, että tulevaisuudessa kirjastot hyödyntävät sosiaalista mediaa yhä enemmän kuvien ja videoiden jakamiseen. Vastaajien toiveissa oli myös se, että vuorovaikutus käyttäjien ja kirjaston välillä kasvaisi.

”Kokeilusta vakiintuneemmaksi toiminnaksi. Facebookin nykyään aika hallitseva rooli keskeisimpänä some-kanavana tosin hieman auki.”

”Kirjasto on kuntaorganisaatiossa nuorisotoimen ohella aktiivinen some-toimija. Somen käyttö lisääntyy koko ajan ja kirjaston on hyvä olla siellä missä asiakkaatkin ovat.”

”Kirjastot tulevat olemaan aktiivisia sosiaalisessa mediassa. Toivoisin enemmän vuorovaikutusta tykkääjien ja kirjastojen välille.”

”Uskon, että kirjastot yhä vahvemmin tulevat näkymään sosiaalisessa mediassa - eikä jäädä vain ”helppoon” Facebookiin vaan valloitetaan myös video-palveluita yms. Toivon, että kirjastot pysyvät ajan hermoilla ja ovat rohkeita liittymään mukaan uusiin some-palveluihin myös sen sijaan, että tyydyttäisiin vain olemaan parissa mukana.”

”Varmasti käyttö lisääntyy, ja eritoten kuvien ja videoiden käyttö.”

”Käyttö varmaan lisääntyy, kun palvelut tulevat tutuksi, mutta jos suositut palvelut muuttuvat maksullisiksi niin tuskin ainakaan pienillä kirjastoilla on varaa ruveta niistä maksamaan.”



”Somesta tulee yhä tärkeämpi osa kirjastojen markkinointia ja näkyvyyttä. Se on myös tapa kommunikoida asiakkaiden kanssa verkossa. Facebookin tärkeys ehkä vähenee tulevaisuudessa (mutta ei lopu), Instagram yhä tärkeämpi - ja uusia tulee koko ajan. Kaikkeen ei tarvitse mennä mukaan.”

## 6 POHDINTA

Tässä luvussa kootaan yhteen tutkimuksen tuloksia ja tarkastellaan niiden yhteyttä aiempiin tutkimuksiin sekä pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää yleisten kirjastojen sosiaalisen median käyttöä kirjastoammattilaisten näkökulmasta. Tarkastelun alla olivat erityisesti kirjastoammattilaisten sosiaalisen median työkäyttö, sosiaalisen median käytön organisointi kirjastoissa, sosiaaliseen median käyttöön liittyvät haasteet ja hyödyt nyt ja tulevaisuudessa.

Luvussa 6.1 tarkastellaan kyselylomakkeen ensimmäistä teemaa, jossa kartoitettiin kirjastoammattilaisten sosiaalisen median työkäyttöä. Luvussa 6.2 perehdytään toiseen teemaan, jossa painopiste oli kirjastojen viestinnässä sosiaalisessa mediassa. Luvussa 6.3 käsitellään kolmatta teemaa, jossa selvitettiin kirjastoammattilaisten sosiaalisen median tuntemusta, osaamista ja koulutustarpeita. Luvussa 6.4 luodaan katsaus neljänteen teemaan, jossa kirjastoammattilaiset arvioivat edustamansa kirjaston sosiaalisen median käyttöä sekä pohtivat käytön tulevaisuutta.

### 6.1 Sosiaalisen median käyttö kirjastoissa

Ensimmäisessä teemassa perehdyttiin kirjastoammattilaisten sosiaalisen median käyttöön heidän työssään. Tulosten perusteella saatiin tietoa kirjastoammattilaisten sosiaalisen median työkäytöstä.

Tulosten mukaan kaikki kirjastoammattilaiset käyttivät Facebookia. Seuraavaksi eniten käytettiin blogeja, YouTubea sekä Twitteriä. Vähiten kirjastoammattilaiset käyttivät LinkedIniä sekä SlideSharea. Sosiaalisen median palvelut koettiin tarpeelliseksi omassa työssä ja niitä myös käytettiin aktiivisesti. Enemmistö vastaajista kertoi käyttävänsä päivittäin sosiaalista mediaa. Tämän osion tulokset eivät juurikaan eronneet aiemmista tutkimuksista.

Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020 -strategiassa (2016) painotetaan suunnitelmallista sosiaalisen median käyttöä sekä kirjastoammattilaisten työnkuvien muuttamista moniammatillisempaan suuntaan. Tämän tutkimuksen tuloksista voidaan havaita, että strategian linjauksia ollaan jo toteutettu kirjastoissa toimenkuvia laajentamalla, sillä lähes kaikissa kirjastoissa sosiaalisen median parissa työskentely oli osa vastaajien toimenkuvaa (13

vastaajaa). Tämä tulos kertonee tietynlaisesta työkuulttuurin muutoksesta, jossa sosiaalisen median parissa työskentely on tunnustettu osaksi kirjastoammattilaisten työnkuvaa, ja se on osa joka päiväisiä työtehtäviä.

Kirjastoilla ei ollut erityisen painavia syitä sosiaalisen median palveluiden valintaan. Sosiaalisten median palveluiden käyttöön oli kirjastoissa päädytty lähinnä palveluiden helpokäyttöisyyden vuoksi sekä muiden kirjastojen esimerkkiä seuraten. Esimerkiksi Facebook mainittiin monessa vastauksessa tunnetuimpana palveluna, jossa ”täytyy olla mukana, kun muutkin ovat.” Tämä kuvastaa tietynlaista ryhmäpainetta. Facebookissa mukana olemisen luo kuvaa ajanmukaisesta organisaatiosta. Toisaalta on huomioitava, että yleisten kirjastojen ensimmäiset sosiaalisen median askeleet on otettu muutama vuosi ennen tätä tutkimusta. Facebook oli ensimmäisiä sosiaalisen median palveluita, johon organisaatiot loivat sivujaan yksityishenkilöiden lisäksi. Tuolloin ei vielä ollut täysin selvää, miten organisaatiot palvelua hyödyntäisivät. Pääasia oli, että palvelussa ollaan mukana. Palveluiden valintaan ovat vaikuttaneet myös käyttäjät. Kirjastoammattilaiset kokivat tärkeäksi, että kirjastot ovat mukana niissä palveluissa, joissa sekä nykyiset että potentiaaliset asiakkaat ovat. Tämä asiakasnäkökulma nousi esiin myös aiemmissa tutkimuksissa.

Siitä huolimatta, että sosiaalisen median käyttö koettiin tarpeelliseksi ja käyttö oli suuressa osassa kirjastoja päivittäistä, itse sosiaalisen median ylläpitoon käytettävä aika oli suhteellisen vähäistä. Enemmistö vastaajista (11 vastaajaa) käytti sosiaalisen median hoitamiseen 15 minuuttia työpäivän aikana. Tämä tulos noudattelee Kronqvist-Bergin (2014, 107) tutkimusta, jossa kirjastoammattilaiset käyttivät kirjasto 2.0 -palveluiden hoitamiseen tyypillisesti tunnin viikossa. Vaikka sosiaalinen media on luonteeltaan reaaliaikaista, herää kuitenkin kysymys, riittääkö 15 minuuttia päivässä monipuolisen sisällön suunnitteluun ja toteutukseen sekä varsinaiseen vuorovaikutukseen käyttäjien kanssa? Toisaalta kysymyksessä ei eritelty tarkemmin, mistä toiminnoista käyttö koostuu. Lasketaanko käyttöön vain sovelluksien parissa vietetty aika vai myös sisällön suunnittelutyö. Tarkempi kysymyksenasettelu olisi saattanut tuoda esille yksityiskohtaisempia seikkoja sosiaalisen median parissa käytetystä ajasta.

Osalla kirjastoammattilaisista sosiaalisen median työkäyttö ulottui myös varsinaisen työajan ulkopuolelle. Tässä tutkimuksessa ei kartoitettu syitä työajan ulkopuoliselle käytölle. Voidaankin vain pohtia, johtuuko työajan ulkopuolella tapahtuva sosiaalisen median pa-

riissa työskentely siitä, että itse varsinaisella työajalla ei ole aikaa sosiaalisen median hoitamiseen siitäkkin huolimatta, että se on osa työnkuvaa. Toisaalta työajan ulkopuolinen käyttö saattaa johtua työntekijöiden omasta kiinnostuksesta.

Tulosten mukaan enemmistö vastaajista koki, että sosiaalisen median vapaa-ajan käytöstä on paljon hyötyä kirjastojen sosiaalisen median työkäytölle. Vanwynsberghen ym. (2014, 542) tutkimuksen mukaan kirjastoammattilaiset, jotka käyttävät sosiaalista mediaa vapaa-ajalla, käyttävät sitä myös työssään. He myös keskustelevat vapaa-ajalla tapahtuvasta sosiaalisen median käytöstään kollegoiden kanssa.

Organisaatiossa sosiaalisen median parissa työskentelevät usein juuri ne henkilöt, jotka ovat vapaa-ajallakin kiinnostuneita sosiaalisesta mediasta. Kirjaston sosiaalisen median kanavien hoitaminen ei siis välttämättä tunnu varsinaiselta työltä vaan se saatetaan kokea luontevaksi toiminnaksi oman sosiaalisen median käytön ohessa. Vapaa-ajan käyttö saattaa myös tuoda uusia ideoita ja varmuutta työkäyttöön.

## **6.2 Sosiaalinen media kirjastojen viestinnässä**

Kyselylomakkeen toisessa teemassa kartoitettiin kirjastojen viestintää sosiaalisessa mediassa. Kirjastojen viestintä sosiaalisessa mediassa oli lähinnä yksisuuntaista. Viestinnässä keskityttiin eniten tiedottamiseen (aukioloajat, uutiset, linkit tapahtumiin) sekä lukuvinkkien ja levysuositusten jakamiseen. Vuorovaikutusta käyttäjien kanssa pyrittiin pitämään yllä vastaamalla käyttäjien kommentteihin. Tästä on tulkittavissa, että käyttäjät olivat vuorovaikutuksessa aloitteellisempi osapuoli. Sosiaaliselle medialle tyypillistä interaktiivisuutta oli kuitenkin pyritty luomaan erilaisten galluppien ja kilpailujen avulla, mutta se ei ollut kirjastojen ensisijainen viestinnällinen tehtävä.

Kirjastot hyödynsivät monipuolisesti tunnetuimpia sosiaalisen median palveluita eri tarkoituksiin. Facebook oli profiloitunut tiedotuskanavaksi. Blogeissa painopiste oli kirjavinkeissä ja kirjastotyöhön liittyvissä asioissa. Wiki-palveluita käytettiin tiedonvälitysalustana. Kuvienjakopalveluissa jaettiin kuvia kirjastojen toiminnasta sekä tilaisuuksista.

Kirjastojen sisällöntuotanto oli melko aktiivista. Sisältöä tuotettiin sosiaalisen median eri palveluihin viikoittain. Neljä vastaajista kertoi päivittävänsä kirjaston sosiaalista mediaa päivittäin, neljä vastaajaa 2-3 kertaa viikossa ja kolme vastaajaa kerran viikossa. Kirjastoammattilaisten sosiaalisen median käyttö oli tästä huolimatta enemmän passiivista kuin

aktiivista. Ensimmäisestä teemasta kävi ilmi, miten valtaosa vastaajista kertoi käyttävänsä sosiaalista mediaa päivittäin. Kuitenkin alle kolmannes tuotti varsinaista sisältöä sosiaalisen median palveluihin päivittäin.

Kronqvist-Bergin (2014) ja Smeatonin ja Davisin (2014) tutkimusten mukaan sosiaalisen median ylläpidosta kirjastoissa vastaavat tietyt tiimit tai henkilöt. Tämän tutkimuksen tulokset tukevat näitä näkemyksiä. Tulosten perusteella kirjastojen sosiaalisen median ylläpito oli kirjastoissa pääsääntöisesti muutaman henkilön vastuulla. Vastuu sosiaalisesta mediasta ei ollut työnimekkeeseen sidottua vaan siitä olivat vastuussa joissakin kirjastoissa kirjaston ylin johto ja toisaalla taas kirjastonhoitajat sekä kirjastovirkailijat. Osassa kirjastoja vastuu sosiaalisesta mediasta oli eri osastoilla ja tiimeillä.

Smeaton ja Davis (2014, 235) toteavat, että sosiaalisen median päivittämisestä on huolehdittava silloinkin, kun siitä vastuussa oleva tiimi on estynyt. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalisen median hoitamista ei voida jättää vain tiettyjen ihmisten harteille vaan kirjastoissa on oltava riittävä määrä sosiaalisen median osaajia.

Päätäntävalta koskien näkyvyyttä eri sosiaalisen median palveluissa oli myös jakautunut. Päätösvalta ei ollut vain kirjastotoimenjohtajilla vaan myös eri työryhmillä sekä tiimeillä. Vastauksista oli havaittavissa, että sosiaalista mediaa koskevissa asioissa käydään keskustelua kirjaston sisällä muun muassa kirjaston johtoryhmän ja eri tiimien välillä. Sosiaalisen median organisoinnille ei siis ole muodostunut yhtä yksittäistä tapaa vaan järjestelyt ovat kirjastokohtaisia.

Tässä tutkimuksessa ei kartoitettu, miten kirjastoissa on päädytty tähän järjestelyyn. Kuka on luonut toimintamallit? Ovatko ne vain syntyneet itsestään juuri työntekijöiden toimesta? Onko idea sosiaalisen median käytöstä tullut enemmän työntekijöiltä kuin kirjaston johdolta? Tuloksista on tulkittavissa, että joissakin kirjastoissa kirjaston johto on delegoinut tietyille työntekijöille vastuullisia sosiaalista mediaa koskevia tehtäviä. Tämä ei välttämättä ole huono asia, mikäli kirjastoissa on yhteisesti sovittu näistä pelisäännöistä ja kaikille on selvää, miten toimitaan. Olisi ollut myös mielenkiintoista tietää, millaista keskustelua sosiaalisesta mediasta kirjastoissa on käyty johdon ja työntekijöiden välillä. Eroavatko heidän näkemyksensä optimaalisesta käytöstä?

Vaikka sosiaalisen median ylläpidosta oli sovittu jokaisessa kirjastossa henkilöstön kesken, sosiaalista mediaa koskeva strategia löytyi vain kahdesta kirjastosta. Sosiaalisen median strategia nähdään olennaisena osana toimivaa sosiaalisen median lanseeraamista ja käyttöä. (Rutherford 2008a).

Tässä tutkimuksessa ei kartoitettu kirjastoammattilaisten näkemyksiä strategian tarpeellisuudesta. Näin ollen on vaikea arvioida, miten he ovat kokeneet strategian puutteen tai sen olemassaolon vaikuttaneen kirjastojen sosiaalisen median ylläpitoon. Toisaalta on huomioitava, että tutkimukseen liittyvä kysely toteutettiin vuonna 2014. Esimerkiksi Kuntaliiton kuntien verkkoviestinnän ja sosiaalisen median käyttö – kyselystä (2015) käy ilmi, miten sosiaalista mediaa koskevien ohjeistusten laatiminen on yleistynyt parin viime vuoden aikana kuntasektorilla. Tuloksista on kuitenkin nähtävissä, että selkeät pelisäännöt saattaisivat osaltaan selventää kirjastojen sosiaalisen median organisointia ja auttaa sen integroimisessa kirjastojen toimintaan.

Kirjastoammattilaiset kokivat yhtenä sosiaalisen median käytön haasteena puutteellisen vuorovaikutuksen käyttäjien kanssa. Vuorovaikutuksen aikaansaamiseksi oli tehty töitä reagoimalla käyttäjien viesteihin, vastaamalla kommentteihin sekä järjestämällä kilpailuja. Yrityksistä huolimatta kirjastoilla oli ollut vaikeuksia herättää käyttäjien kiinnostus kirjastojen sosiaalista mediaa kohtaan. Vuorovaikutusta käyttäjien kanssa oli yritetty pitää yllä kysymällä käyttäjien mielipiteitä sekä kehittämällä konkreettisia käyttäjiä osallistavia asioita kuten virtuaalista joulukalenteria tai palapeliä kokoamista kirjastossa ja kokoamisen seuraamista sosiaalisen median kanavissa. Huomionarvoista on, että yhteisölliset jutut, joihin käyttäjillä oli ollut mahdollisuus itse osallistua, olivat herättäneet eniten kiinnostusta. Yksipuolisen viestinnän sijaan käyttäjille oli annettu mahdollisuus luoda itse sisältöä konkreettisen tekemisen kautta. Tätä näkemystä tukee myös Smeatonin ja Davisin (2014, 230) tutkimus, jossa käyttäjien mukaan ottaminen sisällöntuotantoon paransi osallistumista ja vuorovaikutusta.

Pönkän (2014, 197) mukaan yhteisön luominen on yksi sosiaalisen median haastavimmista puolista. Teknisesti toimiva verkkoympäristö ei vielä takaa verkkoyhteisön syntyä. Yhteisön rakentumista ei voi pakottaa. Se syntyy luonnostaan, jos on syntyäkseen. Yhteisön muodostumista edesauttaa tavoitteellinen, pitkäaikainen toiminta, johon ihmiset kokevat voivansa sitoutua ja johon he haluavat käyttää aikaansa.

### **6.3 Kirjastoammattilaisten sosiaalisen median taidot ja koulutustarpeet**

Kyselylomakkeen kolmannessa teemassa kartoitettiin kirjastoammattilaisten näkemyksiä edustamansa kirjaston henkilökunnan sosiaalisen median tuntemuksesta ja osaamisesta sekä tarkasteltiin sosiaalisen median käyttöön liittyviä koulutustarpeita.

Tulosten mukaan kirjastoammattilaisten kiinnostus sosiaalista mediaa kohtaan oli kohtalaista. Valtaosa kirjastoammattilaisista arvioi edustamansa kirjaston henkilökunnan sosiaalisen median tuntemuksen ja osaamisen olevan keskivertoa. Henkilökunnan erilaiset taustat asettivat sosiaalisen median käytölle omat haasteensa. Tietoteknisissä taidoissa ja sosiaalisen median käytössä oli henkilökunnan sisällä hajontaa. Kirjastoista löytyi sekä kokeneita sosiaalisen median käyttäjiä, että noviiseja.

Rutherfordin (2008a) mukaan koulutus oli yksi kolmesta sosiaalisen median käytön onnistumisen edellytyksistä. Tulosten perusteella kirjastoammattilaiset kokivat tarvetta sosiaalisen median koulutukselle. Koulutustarpeita perusteltiin henkilökunnan erilaisilla taustoilla. Eniten vastaajat kaipasivat konkreettista opastusta sosiaalisen median palveluiden käyttöön sekä vinkkejä sosiaalisen median optimaaliseen hyödyntämiseen.

Sosiaalisen median koulutuksista puhuttaessa on tarpeen tarkastella myös koulutuksen sisältöä. Lukuisille kirjastoille sosiaalisen median koulutuksia vetäneen some-kouluttaja Hanna Takalan mukaan kirjastot ovat itse ottaneet häneen yhteyttä ja pyytäneet koulutusta. Takala toteaa, ettei sosiaalisen median koulutuksia ole varta vasten räätälöity kirjastoille, koska sosiaalisessa mediassa pätevät samat vinkit toimialasta riippuen. Kirjastonäkökulma on kuitenkin tullut esille koulutustilanteessa. Takala on vetänyt kirjastoille kolmenlaisia koulutuksia. Ensimmäisessä koulutuksessa on keskitytty laadukkaaseen sisällöntuotantoon, toisessa sosiaalisen median käytön välineisiin ja kolmannessa verkkokirjoittamiseen. Kirjastoilta saatu palaute on ollut positiivista ja se on näkynyt myös innostuksena käyttää sosiaalista mediaa. Takalan mukaan kirjastoammattilaiset tuntuvat tunnistavan omat vaikeutensa ja pyrkivät vaikuttamaan asiaan. (Takala 13.5.2014.)

Koulutukseen oli kirjastoissa myös panostettu. Tutkimukseen osallistuneista kirjastoista lähes kaikki olivat osallistuneet sosiaalisen median koulutukseen. Enemmistö kirjastoammattilaisista koki sosiaalisen median koulutuksen hyödylliseksi. Koulutustarpeita koske-

vista avoimista vastauksista kävi ilmi, että koulutuksista huolimatta henkilökunnan in-  
nokkuus varsinaiseen sosiaalisen median käyttöön jäi osassa kirjastoja vajaaksi. Kirjas-  
toammattilaiset osallistuvat sosiaalisen median koulutuksiin, mutta itse sosiaalisen me-  
dian hoitaminen jää kirjastoissa muutaman henkilön vastuulle.

Kirjastoammattilaisten kriittinen suhtautuminen sosiaalista mediaa kohtaan nousi esiin  
Kronqvist-Bergin (2014, 200-201) sekä Sairasen (2010,14) tutkimuksista. Kronqvist-  
Bergin mukaan kirjastoammattilaisilta löytyy sekä kiinnostusta että pätevyyttä sosiaali-  
sen median parissa työskentelyyn. He kuitenkin suhtautuvat epäilevästi teknologiaan ja  
sosiaaliseen mediaan. Kronqvist-Bergin mukaan kirjastoammattilaiset antavat enemmän  
painoarvoa perinteiselle kirjastotyölle kuin uuden teknologian luomille tehtäville. Saira-  
sen tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset taas kokivat kirjastojen kiirehtivän  
sosiaalisen median palveluihin miettimättä tarkemmin, millaisia sisältöjä he aikovat  
niissä tarjota.

Varsinaista kriittisyyttä tai muutosvastarintaa sosiaalista mediaa kohtaan ei tässä tutki-  
muksessa ilmennyt. Enemmänkin kyse on siitä, että sosiaalinen media kiinnostaa vain  
osaa kirjastoammattilaisista. Tuloksista on tulkittavissa, että sosiaalista mediaa käyttäviä  
kirjastoammattilaisia häiritsee joidenkin kollegoiden sosiaalisen median käyttämättö-  
myys.

Tämä seikka nousi esiin myös Rutherfordin (2008b), Smeatonin ja Davisin (2014) ja Van-  
wynsberghen ym. (2014) tutkimuksista. Sosiaalisen median ylläpito on kirjastoissa tiet-  
tyjen, yleensä sosiaalista mediaa paljon käyttävien, henkilöiden vastuulla. Tämä saattaa  
osaltaan johtaa siihen, että noviisit käyttäjät eivät uskalla epäonnistumisen pelossa ottaa  
kirjaston somea hoitaakseen, vaikka kiinnostusta olisikin. Kirjastotyön murroksessa so-  
siaalisen median käyttö saatetaan nähdä työtehtävänä, jonka haltuunotto koetaan liian  
työlääksi, varsinkin, jos sen käyttö ei olekaan lähtenyt kovin lennokkaasti liikkeelle.  
Myös sosiaalisen median käytön hyödyllisyydestä voi olla epäselvyyttä ja näin ollen sii-  
hen ei olla valmiita panostamaan. Tällaisessa tilanteessa kirjastot saattaisivat hyötyä so-  
siaalisen median käytön mittaamisesta. Konkreettisen datan avulla sosiaalisen median  
käyttöä olisi helpompi arvioida.



## 6.4 Kirjastojen sosiaalisen median käyttö nyt ja tulevaisuudessa

Kyselylomakkeen viimeisessä teemassa tarkasteltiin kirjastojen sosiaalisen median käytön nykytilaa, käyttöön liittyviä mahdollisia ongelmia sekä tulevaisuuden haasteita.

Kyselyhetkellä sosiaalinen media oli ollut kaikissa kirjastoissa käytössä vakiintuneesti vähintään kahden vuoden ajan. Kirjastoammattilaiset olivat melko tyytyväisiä edustamansa kirjaston tämän hetkiseen näkyvyyteen sosiaalisessa mediassa. Myös sosiaalisen median palveluiden soveltuvuutta kirjastojen tarpeisiin pidettiin hyvänä. Kirjastoammattilaiset olivat valmiita myös uusien palveluiden käyttöönottoon. Suurin osa vastaajista (10 vastaajaa) oli sitä mieltä, että sosiaalisen median palveluiden määrää tulisi lisätä. Mielenkiintoista olisi ollut myös tietää, millaisia sosiaalisen median palveluita kirjastoammattilaiset kaipaisivat. Mitä ominaisuuksia niissä tulisi olla, jotta ne palvelisivat kirjaston tarpeita parhaiten?

Sosiaalisen median käytön tyypillisiä haasteita ja esteitä ovat aiempien tutkimusten mukaan ajanpuute, henkilökunnan asenneongelmat, muutosvastarinta sekä johdon riittämätön tuki (Kronqvist-Berg 2014; Smeaton & Davis 2014; Rutherford 2008a; Taylor & Francis 2014). Nämä haasteet ovat liittyneet eniten sosiaalisen median käyttöönottoon.

Tässä tutkimuksessa oli nähtävissä, että käyttöönottoon liittyvät haasteet on joko voitettu tai tutkimukseen osallistuneet kirjastoammattilaiset eivät kokeneet näitä asioita ongelmallisina. Sen sijaan kirjastoammattilaiset olivat enemmänkin huolissaan itse palveluiden käyttöön liittyvistä haasteista sekä kirjastojen riittämättömistä resursseista esimerkiksi videotuotantoon. Kirjastoammattilaiset kokivat Facebookin kaupallistuminen kasvavaksi ongelmaksi. Saadakseen viestinsä näkyville seuraajien uutisvirtaan, kirjastojen tulisi maksaa siitä. Maksutta päivitykset näkyvät vain osalle tykkääjistä eli noin 10-20 prosentille. Tämä on ajanut kirjastot pohtimaan uusia painotuksia sosiaalista mediaa koskevassa viestinnässään sekä harkitsemaan mahdollisten uusien palveluiden käyttöönottoa. Mikäli sosiaalisen median käyttö tulee tulevaisuudessa vaatimaan kirjastoilta yhä enemmän rahallista panostusta, saattaa se nousta kynnyskysymykseksi varsinkin pienten kirjastojen kohdalla.

Kirjastoissa sosiaalisen median käyttö on yleensä järjestetty niin, että vain muutamat henkilöt ovat siitä vastuussa (Kronqvist-Berg 2014 & Smeaton & Davis 2014). Myös tämän

tutkimuksen tulokset tukevat tätä näkemystä. Tuloksista kuitenkin ilmenee, että tähän järjestelyyn ei kirjastoissa oltu täysin tyytyväisiä. Sosiaalisen median hoitamisesta vastuussa olevat kirjastoammattilaiset kaipasivat muiden kollegoiden tukea ja osallistumista sosiaalisen median käyttöön. Sosiaalisen median ylläpitoon liittyi ajoittaista yksinäisyyden tunnetta. Yhtenä ratkaisuna tähän problemaattiseen tilanteeseen saattaisi olla sosiaalisen median käytön kynnyksen alentaminen. Sosiaalista mediaa vähän tai ei lainkaan käyttävät työntekijät voitaisiin ottaa mukaan ensin sisällön suunnitteluprosessiin ja tätä prosessia laajennettaisiin asteittain kohti varsinaista ylläpitoa. Asia tulisi saattaa myös johdon tietoon, jotta heillä olisi mahdollisuus organisoida paremmin sosiaalisen median käyttöä sekä mahdollisesti omalla esimerkillään innostaa työntekijöitä sen käyttöön.

Haasteista huolimatta kirjastoammattilaiset ovat motivoituneita työskentelemään sosiaalisen median parissa. Sosiaalinen media on vakiinnuttanut paikkansa kirjastokentällä ja tulevaisuudessa kirjastojen tavoitteena on valloittaa uusia palveluita sekä panostaa entistä enemmän markkinointiin ja käyttäjien kanssa kommunikointiin. Tuloksista on silti nähtävissä tietynlainen realismi. Kirjastoammattilaiset tiedostavat, että kaikkeen ei tarvitse mennä mukaan ja sosiaalisen median kehitystä on tarpeen seurata. Esimerkiksi perinteisestä Facebookin käytöstä oltiin valmiita joustamaan, jos tilanne sitä vaatii.

## 7 YHTEENVETO TUTKIMUKSESTA

Tässä luvussa luodaan vielä katsaus tutkimusprosessiin. Luvussa 7.1 kerrataan tutkimusprosessin kulku sekä arvioidaan tutkimuksen validiutta ja reliabiliteettia. Luvussa 7.2 pohditaan jatkotutkimusaiheita ja luvussa 7.3 esitetään tutkimuksen loppupäätelmät.

### 7.1 Tutkimusprosessin arviointi

Tämän tutkimuksen tutkimusaineisto kerättiin lähettämällä saatekirje sekä linkki sähköiseen kyselyyn kahdellekymmenelle yleiselle kirjastolle ympäri Suomen huhtikuussa 2014. Viesti lähetettiin kirjastojen yleisiin sähköpostiosoitteisiin. Tavoitteena oli saada tutkimukseen mukaan isompien kaupunkien kirjastoja. Kirjastot saivat itse päättää kyselyyn vastaajan/vastaajat. Määräaikaan mennessä kyselyyn vastasi 14 kirjastoammattilaista 13:sta kirjastosta.

Tutkimusmenetelmään nähden vastaajamäärä jäi varsin pieneksi. Määrälliselle tutkimukselle on ominaista suuri tutkittavien joukko. Ajatuksena oli, että kyselyyn vastaisi useampi henkilö samasta kirjastosta. Tätä seikkaa ei kuitenkaan painotettu riittävästi saatekirjeessä. Saatekirje ja linkki kyselyyn lähetettiin kirjastojen yleisiin sähköpostiosoitteisiin. Ne olisi voitu lähettää suoraan myös lähi- ja sivukirjastoihin. Nyt vastuu viestin eteenpäin lähettämisestä oli kirjastoilla. Tässä kohdin tutkimusprosessia tapahtui jonkinlainen ajatuskatko, jonka seuraukset ovat nähtävissä suppeina tutkimustuloksina. Isompi otanta olisi tukenut tutkimuksen luotettavuutta. Näin ollen tutkimuksen tulokset eivät myöskään ole yleistettävissä.

Koska kysely oli ensisijaisesti suunnattu kirjastojen sosiaalisesta mediasta vastaaville henkilöille, tutkimukseen ei osallistunut ei-käyttäjiä. Lisäksi tutkimukseen osallistui isoja kirjastoja, joilla todennäköisesti on pieniä kirjastoja paremmat resurssit sosiaalisen median käyttöön. Tutkimustulokset saattavat siis luoda kirjastojen sosiaalisen median käytöstä positiivisemmän kuvan kuin se todellisuudessa on.

Sähköisen kyselylomakkeen työstämiseen käytettiin runsaasti aikaa. Kyselylomaketta hiottiin lopulliseen muotoonsa moneen kertaan ja sitä myös testattiin muutaman kirjastoammattilaisen toimesta. Kyselyn yhtenä tavoitteena oli mitata kirjastoammattilaisten

asenteita sosiaalista mediaa kohtaan. Tehokkaista valmisteluista huolimatta muutama kysymys osoittautui varsinaisessa kyselyssä haastavaksi. Tämä nousi esille varsinkin teemassa ”Sosiaalisen median tuntemus ja osaaminen sekä koulutustarpeet”. Toisenlainen kysymyksenasettelu olisi saattanut tuoda esille tarkempaa tietoa kirjastoammattilaisten sosiaalisen median käytön osaamisesta. Nyt tulokset jäivät pintapuolisiksi ja kysymyksillä ei täysin tavoitettu sitä, mitä haettiin. Lomakkeessa oli myös muutamia muita kysymyksiä, jotka muotoilisin toisin tai jättäisin kokonaan pois, jos sama kysely toteutettaisiin uudelleen.

Tutkimuksen tulosten käsittelyn ja analysoinnin aikana nousi esiin myös uusia, täydentäviä kysymyksiä, joita itse kyselyssä ei kysytty. Tätä tutkimusta olisi voinut täydentää myöhemmin esimerkiksi muutaman kirjastoammattilaisen haastattelulla. Näin olisi mahdollisesti saatu vastauksia kyselylomakkeen vastauksista nousseisiin kysymyksiin. Tämä olisi myös osaltaan saattanut parantaa tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimus osoitti, että hyvin laaditulla kyselylomakkeella on suuri merkitys tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kyselylomaketta tulisi myös jakaa laajasti riittävän osallistujamäärän tavoittamiseksi. Tosin tämäkään ei vielä takaa tutkimukseen osallistumista, mutta parantaa mahdollisuuksia.

Tutkimusaineiston keräämisessä käytettiin Eduix oy:n e-Lomake -ohjelmistoa, jonka jälkeen aineisto tarkastettiin ja käsiteltiin Microsoft Excel-ohjelmalla. Aineisto analysoitiin jakaumia kuvailemalla. Tulosten esittelyssä käytettiin apuna kuvaajia. Avoimia vastauksia ei erikseen analysoitu. Osa avoimista vastauksista esiteltiin autenttisessa muodossaan suorina lainauksina tutkimustuloksia käsittelevässä luvussa. Tutkimus on toistettavissa, mutta tulokset todennäköisesti poikkeaisivat toisistaan. Ensinnäkin tutkimuksen toteutuksesta on kulunut sen verran aikaa, että tulokset ovat vanhentuneita. Toiseksi, mikäli tutkimuksen osallistuisi myös niitä kirjastoammattilaisia, jotka eivät juurikaan käytä sosiaalista mediaa työssään, saattaisivat tutkimustulokset olla erilaisia.

## **7.2 Jatkotutkimusaiheet**

Suomalaisten yleisten kirjastojen sosiaalisen median käyttöä on toistaiseksi tutkittu melko vähän. Jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista tietää, millainen on kirjastojen sosiaalisen median käytön nykytila. Millä tavoin kirjastojen sosiaalisen median

käyttö on kehittynyt ja muuttunut tästä tutkimuksesta? Laajempi, isommalla otannalla toteutettu tutkimus, johon osallistuisi suuri joukko kirjastoammattilaisia eri kokoisista kirjastoista toisi varmasti esiin vielä paremmin sosiaalisen median käyttöä edistäviä ja estäviä tekijöitä yleisissä kirjastoissa.

Toinen kiinnostava tutkimuskohde olisi kirjastojen ja sen käyttäjien suhde sosiaalisessa mediassa. Millä tavoin kirjastot ja käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa keskenään? Millainen sisältö houkuttelee käyttäjiä? Entä millainen sisältö on käyttäjien mielestä epäkiinnostavaa? Minkälaista sisältöä käyttäjät odottavat ja toivovat kirjastoilta? Tässä kohdin myös kirjastojen sosiaalisen median kanaviin tuottaman sisällön analysointi saattaisi tarjota hyödyllistä tietoa kirjastojen sisällöntuotannosta sekä tarjota ideoita entistä parempaan sisällöntuotantoon.

Kolmas mielenkiintoinen tutkimuksen aihe liittyy kirjastojen johtoon. Millainen on kirjaston johtajien sosiaalisen median osaaminen ja millä tavoin he suhtautuvat kirjastojen sosiaalisen median käyttöön? Miten heidän oma sosiaalisen median käyttönsä on vaikuttanut kirjastojen sosiaalisen median käyttöön? Tässä tutkimuksessa tätä teemaa ei juurikaan käsitelty, joten olisi mielenkiintoista saada lisätietoja johdon näkemyksistä. Johdolla on kuitenkin suuri merkitys kirjaston toimintatapoihin.

### **7.3 Loppupäätelmät**

Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää yleisten kirjastojen sosiaalisen median käyttöä kirjastoammattilaisten näkökulmasta. Tutkimuksen teoriaosuudessa käsiteltiin yleisten kirjastojen teknologista kehitystä sekä kirjastoammattilaisten työn muutosta. Lisäksi tarkasteltiin yleisten kirjastojen sosiaalisen median käyttöön liittyvää aiempaa tutkimusta.

Työn empiirisessä osuudessa esitettiin yleisille kirjastoille suunnattu verkkokysely. Verkkokyselyn tarkoituksena oli kerätä tietoa kirjastoammattilaisten sosiaalisen median työkäytöstä. Kysely toteutettiin keväällä 2014. Kyselyn tulosten pohjalta pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Aineiston pienestä koosta huolimatta tutkimus onnistui jokseenkin kattavasti kuvaamaan sosiaalisen median käytön tilaa yleisissä kirjastoissa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kirjastoammattilaisten sosiaalisen median työkäyttöä, käytön organisointia kirjastoissa sekä käyttöön liittyviä haasteita ja hyötyjä. Näihin kysymyksiin tutkimus myös tarjosi vastauksia.

Yleiset kirjastot ovat ottaneet sosiaalisen median hyvin haltuun. Käyttöönottoon liittyviä epävarmuustekijöitä ei juurikaan ollut näkyvissä. Käyttö on vakaata ja suhteellisen aktiivista. Kirjastoissa on myös panostettu sosiaalisen median koulutuksiin ja tällä tavalla pyritty kannustamaan työntekijöitä sosiaalisen median käyttöön. Vaikka varsinainen sosiaalisen median strategia puuttuikin monelta kirjastolta, kirjastoissa on kuitenkin mietitty sosiaalisen median käyttöön liittyviä painotuksia sekä suunniteltu käytön tulevaisuutta. Todennäköisesti kirjastoissa on myös laadittu sosiaalisen median käytön pelisääntöjä tämän tutkimuksen jälkeen.

Kirjastot ovat siirtyneet sosiaalisen median käyttöönoton vaiheesta sisällöntuotannon vaiheeseen. Kirjastojen viestintä sosiaalisessa mediassa on silti edelleen melko yksipuolista. Kirjastoilta löytyy joitakin positiivisia kokemuksia siitä, millainen sisältö toimii ja kiinnostaa käyttäjiä. Kuitenkin vuorovaikutus käyttäjien kanssa on jäänyt melko vähäiseksi. Vuorovaikutus ja sisällöntuotanto ovat asioita, joihin kirjastoammattilaisten on jatkossa panostettava entistä enemmän. Kirjastojen on mietittävä tarkasti, millaisia sisältöjä ne aikovat käyttäjilleen tarjota ja missä kanavissa.

Sosiaalisen median käytön organisointi oli jokaisessa kirjastossa järjestetty kirjastojen parhaaksi katsomallaan tavalla. Yhteisenä nimittäjänä voidaan kuitenkin pitää muutaman hengen tiimejä, jotka olivat sosiaalisen median käytön ylläpidosta vastuussa useassa kirjastossa. Tutkimuksesta nousi esille vahvasti se, kuinka sosiaalisesta mediasta vastuussa olevat kirjastoammattilaiset toivoivat, että yhä useampi työntekijä olisi mukana some-työssä. Sosiaalisen median käyttö perustuu vapaaehtoisuuteen eikä sen käyttöön voi pakottaa. Toisaalta se on työtehtävä muiden joukossa. Yhtenä mahdollisena ratkaisuna tilanteeseen saattaisi olla sosiaalisen median käytön kynnyksen alentaminen. Kun sosiaalisen median käytöstä puhutaan työyhteisössä avoimesti, sen käyttöön kannustetaan sekä jaetaan kokemuksia kollegoiden kanssa, on sen käyttö helpompi omaksua. Vain rohkeasti kokeilemalla, onnistumalla ja välillä epäonnistumalla löytyvät ne parhaimmat kanavat ja keinot sosiaalisessa mediassa toimimiseen.

# LÄHTEET

Aalto, T. 2012. Kuinka olla avoin? Työelämän uudet viestintätaidot. Helsinki: Finn Lectura.

Aharony, N. 2011. Web 2.0 use by librarians. *Library & Information Science Research*, 31(1), 29-37. doi:10.1016/j.lisr.2008.06.004

Ahlqvist, T., Bäck, A., Halonen, M. & Heinonen, S. 2008. Social Media Roadmaps: Exploring the futures triggered by social media. Espoo: VTT. (VTT Research Notes 2454.) Saatavilla: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2008/T2454.pdf> [17.3.2013]

Anttiroiko, A-V. & Savolainen, R. 2010. Kirjasto 2.0: yleiset kirjastot sosiaalisen median hyödyntäjinä. *Kunnallistieteellinen aikakauskirja* 38(4), 377-395.

Auramo, H. & Parjanen, E. 2012. Sosiaalinen media. Teoksessa Häivälä, J. & Paloheimo, T. (toim.). Klikkaa tästä: internetmarkkinoijan käsikirja 2.0. Helsinki: Mainostajien liitto.

Casey, M.E. & Savastinuk, L.C. 2006. Library 2.0. Service for the Next-Generation Library. *Library Journal*, 131(14), 40-42.

Crawford, W. 2011. Library 2.0 Five years later. *Online*, 35(2), 58-60.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Holmberg, K., Huvila, I., Kronqvist-Berg, M., Nivakoski, O. & Widén-Wulff, G. 2009a. Kirjasto 2.0: Muuttuva osallistumisen kulttuuri. Helsinki: BTJ.

Holmberg, K., Huvila, I., Kronqvist-Berg, M., Nivakoski, O. & Widen-Wulff, G. 2009b.” What is Library 2.0?” *Journal of Documentation*, 65(4), 668-681.

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. 2010. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 58-69. doi:10.1016/j.bushor.2009.09.003

Kekki, K. 2012. The Past and Present of the Finnish Library Strategy. Saatavilla: <http://now.libraries.fi/strategy.html#.WSwAEMYIFaQ> [29.5.2017]

Kronqvist-Berg, M. 2014. Social Media and Public Libraries: Exploring Information Activities of Library Professionals and Users. Väitöskirja. Turku: Åbo Akademi University Press.

Kuntaliitto. 2015. Kuntien verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö -kysely 2015. Saatavilla: <https://www.kuntaliitto.fi/file/5159/download?token=20gWojqj> [13.8.2018]

Kuntaviestinnän opas: Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. 2016. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Laurila, A. 2012. Mehän ollaan jo Facebookissa. *Kirjastolehti*. Saatavilla: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/mehan-ollaan-jo-facebookissa/> [16.2.2018]

Lietsala, K. & Sirkkunen, E. 2008. Social Media: Introduction to the tools and processes of participatory economy. Tampere: Tampereen yliopisto. (Hypermedia Laboratory Net Series 17.) Saatavilla: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7320-3> [15.3.2013]

Lindberg, P. 2015. Muutosjohtamista vai muutoksen tekemistä? Teoksessa Relander, J. & Saarti, J. (toim.) Kirjaston kuolema, 27-41. Helsinki: Avain.

Ojanen, R. 2012. Opettajat sosiaalisen median virrassa. AVO:n laineet liplattavat – AVO-hankkeen julkaisuja 3/2012. Saatavilla: <https://www.slideshare.net/eOppimiskeskus/avo-hankkeen-raportteja-3-2012-avon-laineet-liplattavat> [20.6.2018]

O'Reilly, T. 2005. What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software. Saatavilla: <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>

Otala, L. & Pöysti, K. 2012. Kilpailukyky 2.0: Kilpailuhyppy yhteisöllisillä toimintatavoilla. Hämeenlinna: Karisto.

Pönkä, H. 2014. Sosiaalisen median käsikirja. Jyväskylä: Docendo.

Rutherford, L.L. 2008a. Implementing social software in public libraries: An exploration of the issues confronting public library adopters of social software. *Library Hi Tech*, 26(2), 184-200. doi:10.1108/07378830810880306



- Rutherford, L.L. 2008b. Building participative library services: the impact of social software use in public libraries. *Library Hi Tech*, 26(3), 411-423. doi:10.1108/07378830810903337
- Saarti, J. 2008. Kirjasto ilman seiniä: Tieto- ja viestintätekniikan kehitys suomalaisissa yleisissä kirjastoissa 1970-1990-luvuilla. *Informaatiotutkimus*, 27(1), 14-23.
- Sairanen, A. 2010. Mediakasvatus ja medialukutaito kirjastotyön muutoksessa. Tapaus: Tampereen kaupunginkirjasto. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavilla: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8248-9>
- Sinikara, K. 2007. Ammatti, ihminen ja maailmankuva murroksessa: Tutkimus yliopisto-kirjastoista ja kirjastonhoitajista tietoyhteiskuntakaudella 1970-2005. Väitöskirja. [Vantaa]: Helsingin yliopisto.
- Smeaton, K. & Davis, K. 2014. Social technologies in public libraries: exploring best practice. *Library Management*, 35(3), 224-238. doi:10.1108./LM-09-2013-0087
- Suominen, J. 2013a. 2007- Facebookin nousu ja surmaajan lataukset. Teoksessa Suominen, J., Östman, S., Saarikoski, P., Turtiainen, R. (toim.) Sosiaalisen median lyhyt historia, 119-145. Helsinki: Gaudeamus.
- Suominen, J. 2013b. Johdanto - Sosiaalisen median aika. Teoksessa Suominen, J., Östman, S., Saarikoski, P., Turtiainen, R. (toim.) Sosiaalisen median lyhyt historia, 9-27. Helsinki: Gaudeamus.
- Taylor & Francis. 2014. Use of Social Media by the Library. Taylor & Francis white paper. Saatavilla: <http://www.tandf.co.uk/journals/access/white-paper-social-media.pdf>. [28.1.2017]
- Tuominen, K. & Saarti, J. 2012. The Finnish library system – open collaboration for an open society. *IFLA Journal*, 38(2), 115-136. doi:10.1177/0340035212444506
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, 84-108. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, 109-120. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Vanwynsberghe, H., Boudry, E., Vanderlinde, R., Verdegem, P. 2014. "Experts as facilitators for the implementation of social media in the library? A social network approach". *Library Hi Tech*, vol. 32 Iss 3 pp, 529-545. doi: 10.1108/LHT-02-2014-0015

Vatanen, P. 2002. Sääty-yhteiskunnan kirjastosta kansalaisyhteiskunnan kirjastoksi: Yleisten kirjastojemme murroskausi 1890-luvulta 1920-luvulle. Väitöskirja. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki. Saatavilla: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM20.pdf> [7.3.2018]

Yleisten kirjastojen neuvosto. 2016. Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020: Kansalaisten kirjasto – Olennainen osa suomalaista osaamista. Saatavilla: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf> [7.3.2018]

Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011-2016. 2011. Saatavilla: <http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf> [13.3.2018]

Haastattelut

Takala, Hanna, some-kouluttaja. Sähköpostihaastattelu 13.5.2014. Zento.

## **Liite 1 Sosiaalinen media ja kirjastot-kysely**

Hei,

Opiskelen Tampereen yliopistossa informaatiotieteiden yksikössä ja teen pro gradu -tutkielmaa yleisten kirjastojen sosiaalisen median käytöstä.

Pyydän teitä vastaamaan verkkokyselyyn, jossa kartoitetaan sosiaalisen median merkitystä kirjastoille ja sen käyttöä. Kysely on ensisijaisesti suunnattu kirjaston sosiaalisesta mediasta vastaaville henkilöille. Kyselyyn osallistumalla annatte arvokasta tietoa sosiaalisen median käytöstä kirjastoissa.

Tutkimuksessa kerättäviä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain tämän tutkimuksen suorittamiseen. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille henkilöille tai viranomaisille tms. Tutkimuksessa kerätyt tiedot hävitetään aineiston kokoamisen ja analysoinnin jälkeen.

Kyselyyn vastaamaan pääsette osoitteessa: <https://elomake3.uta.fi/lomakkeet/11035/lomake.html> Käyttäjätunnus on XXXXX ja salasana XXXXXX Kyselyyn vastaaminen vie noin 15-20 minuuttia.

Kysely sulkeutuu 15.5.2014.

Kiitos etukäteen yhteistyöstä! Mikäli teillä herää kysymyksiä tutkimukseen liittyen, vastaan niihin mielelläni.

Ystävällisin terveisin,

Minna Joosela

Minna.Joosela@uta.fi

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media Tampereen yliopisto

## 1 Perustietoja

Sukupuoli --Valitse tästä-- Mies Nainen

Työnimike --Valitse tästä-- Kirjastovirkailija Kirjastosihteeri Kirjastonhoitaja Informaattikko  
Palvelupäällikkö Kirjastotoimenjohtaja

## 2 Sosiaalisen median käyttö

Mitä sosiaalisen median palveluita käytätte työssänne?

Blogit

Facebook

Flickr

Instagram

LibraryThing

LinkedIn

SlideShare

Twitter

Vimeo

Wikiti

YouTube

Jokin muu, mikä?

Kertokaa lyhyesti, miksi käytätte juuri näitä palveluita?

Onko palveluita mielestänne tarpeeksi?

kyllä

ei

en osaa sanoa

Kuinka tarpeellisina pidätte sosiaalisen median palveluita työssänne?

erittäin tarpeellisina

tarpeellisina

melko tarpeellisina

ei kovin tarpeellisina

ei lainkaan tarpeellisina

Kuinka usein käytätte sosiaalisen median palveluita työssänne?

päivittäin

2-3 kertaa viikossa

kerran viikossa

pari kertaa kuukaudessa

harvemmin

Onko sosiaalisen median parissa työskentely osa toimenkuvaanne?

kyllä

ei

en osaa sanoa

Kuinka paljon aikaa käytätte sosiaalisen median hoitamiseen työpäivän aikana?

0 min

15 min

30 min

1 h

yli 2 h

Kuinka paljon aikaa käytätte sosiaalisen median hoitamiseen työajan ulkopuolella?

0 min

15 min

30 min

1 h

yli 2h

Kuinka paljon sosiaalisen median vapaa-ajan käyttö auttaa kirjaston some-palveluiden kehittämisessä ja ylläpidossa?

erittäin paljon

paljon

jonkin verran

vähän

ei lainkaan

### **3 Sosiaalinen media ja viestintä**

Mistä asioista viestitte sosiaalisessa mediassa?

tiedotukset (esim. aukioloajat)

lukuvinkit

levysuosituks

linkit uutisiin/tapahtumiin

kilpailut

gallupit

kirjaston uutiset

käyttäjien kommentteihin vastaaminen

Jokin muu, mikä?

Kuinka usein teette päivityksiä kirjastonne käyttämiin sosiaalisen median palveluihin?

päivittäin

2-3 kertaa viikossa

kerran viikossa

pari kertaa kuukaudessa

harvemmin

Kuka tai ketkä kirjastossanne vastaavat sosiaalisen median ylläpidosta?

Kuka päättää, missä sosiaalisen median palveluissa kirjastonne ovat esillä?

kirjastotoimenjohtaja

kirjaston johtoryhmä

some-työryhmä

jokin muu taho, mikä?

Onko kirjastossanne laadittu sosiaalisen median strategia?

kyllä

ei

en osaa sanoa

Millaisia tavoitteita sosiaalisen median käytölle kirjastossanne on asetettu?

eri kohderyhmien tavoittaminen

kirjaston imagon kohentaminen

kirjaston näkyvyyden lisääminen

tiedottaminen/viestintä

verkostoituminen muiden kirjastojen kanssa

jokin muu tavoite, mikä?

Oletteko hyödyntäneet sosiaalista mediaa vuorovaikutukseen kirjaston käyttäjien kanssa?

kyllä

ei

en osaa sanoa

Jos vastasitte kyllä, kertokaa lyhyesti, millä tavoin olette olleet vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa.

#### **4 Sosiaalisen median tuntemus ja osaaminen sekä koulutustarpeet**

Miten paljon arvelette sosiaalisen median kiinnostavan kirjastonne henkilökuntaa?

erittäin paljon

paljon

kohtalaisesti

vähän

ei lainkaan

Millainen on mielestänne henkilökuntanne sosiaalisen median tuntemus ja osaaminen?

erinomainen

hyvä

tydyttävä

heikko

olematon



Onko kirjastossanne ilmennyt tarvetta sosiaalisen median koulutukselle?

kyllä

ei

en osaa sanoa

Jos vastasitte kyllä, kuvailekaa näitä koulutustarpeita lyhyesti

Onko kirjastonne osallistunut sosiaalisen median koulutukseen?

kyllä

ei

en osaa sanoa

Jos vastasitte kyllä, kuinka hyödylliseksi koitte koulutuksen?

erittäin hyödylliseksi

hyödylliseksi

melko hyödylliseksi

ei kovin hyödylliseksi

ei lainkaan hyödylliseksi

## **5 Sosiaalisen median käytön arviointi ja tulevaisuuden näkymät**

Kuinka pitkään kirjastossanne on käytetty sosiaalista mediaa?

alle vuoden

vuoden verran

2-3 vuotta

4-5 vuotta

yli 5 vuotta

Miten sosiaalisen median palvelut mielestänne tällä hetkellä soveltuvat kirjastonne käyttöön?

erinomaisesti

hyvin

keskinkertaisesti

melko huonosti

hyvin huonosti

Kuinka tyytyväinen olette kirjastonne tämän hetkiseen näkyvyyteen sosiaalisessa mediassa?

erittäin tyytyväinen

tyytyväinen

melko tyytyväinen

tyytymätön

täysin tyytymätön

Kuinka paljon mielestänne kirjastonne sosiaalisen median palveluihin tuotetaan sisältöä?

liikaa

paljon

sopivasti

vähän

ei lainkaan

Pitäisikö kirjastossanne lisätä sosiaalisen median palveluiden määrää?

kyllä

ei

en osaa sanoa

Oletteko kohdanneet sosiaalisen median käytössä ongelmia?

kyllä

ei

en osaa sanoa

Jos vastasitte kyllä, kuvailkaa näitä ongelmia lyhyesti

Millainen on oma näkemyksenne siitä, mihin suuntaan kirjastojen suhde sosiaaliseen mediaan kehittyy tulevaisuudessa?

Kiitos osallistumisesta!